



Direzione Affari Generali e Supporto Organi
Servizio Elettorale e Leva Militare
 Anno 2013



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

M E S T R E

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. Competenza del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Tempi di attesa allo sportello dall'entrata alla richiesta

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 del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Canali di accesso al servizio (sportello, fax, e-mail, sito internet, telefono)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Orario di apertura al pubblico

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Ambienti di ricevimento dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Segnaletica interna ed esterna agli uffici

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...

SEZIONE 2

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

Five rows of empty rectangular boxes for handwritten notes.

PIEGARE QUI

L. Con quale frequenza si è rivolto ai nostri uffici? (barrare una sola scelta)

- Radio buttons for: Mai fino ad ora, Solo durante periodo elettorale, Almeno una volta all'anno, Almeno una volta al mese.

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

- Radio buttons for: Richiesta di informazioni, Consegna domande iscrizione albi, Richiesta duplicato tessera, Richiesta dati elettorali, Altro.

N. E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?

- Radio buttons for: Si, No.

O. Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?

- Radio buttons for: Si, No, Non lo so.

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

P. Sesso Radio buttons for M, F.

Q. Cittadinanza Radio buttons for Italiana, Appartenente alla Comunità Europea, Non appartenente alla Comunità Europea.

R. Età Radio buttons for 17-25, 26-40, 41-55, Oltre 55.

S. Istruzione Radio buttons for 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 e disponibili presso gli sportelli del servizio.

