



Direzione Sportello Unico Edilizia

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 Sua opinione e i suoi 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

Call Center

Sportello

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. Chiarezza informazioni ricevute

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Cortesia degli operatori

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Compatibilità orario di apertura con le sue esigenze

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Capacità degli operatori di ascoltare in modo adeguato le sue problematiche/esigenze

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Conoscenza delle procedure da parte degli operatori (anche rispetto alle novità normative)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Uniformità delle risposte ricevute dagli operatori

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Comprensibilità del linguaggio utilizzato dal personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Ambienti di ricevimento dell'utenza

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

Grid of 100 empty boxes for handwritten notes, arranged in 5 rows and 20 columns.

PIEGARE QUI

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

- Mai fino ad ora
- Almeno una volta all'anno
- Almeno una volta al mese
- Regolarmente

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

- Richiesta di informazioni generali
- Stato di avanzamento pratica
- Richiesta informazioni tecniche
- Segnalazione abusi edilizi
- Altro

N. E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica sul portale della Direzione Edilizia?

- Si
- No

O. Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?/Considera utile il servizio di call center?

- Si
- No
- Non lo so

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE

P. Sesso M F

Q. Residenza Comune di Venezia Altro Comune

R. Tipologia utente/Professione Privato Impresa/Società Libero professionista Altro

S. Età 18-28 29-40 41-55 Oltre i 55 anni

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.

