



Direzione Contratti ed Atti Amministrativi Opere Pubbliche
 Settore Economato
 Ufficio Oggetti Rinvenuti
 Anno 2016



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 (*gravemente insufficiente*) a 10 (*ottimo*).

A. Gentilezza e disponibilità degli operatori

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Chiarezza delle informazioni fornite

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Competenza e preparazione del personale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Capacità di dare risposte alle problematiche poste

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Adeguatezza dei tempi di risposta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

PIEGARE QUI

F. Orari di apertura al pubblico

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Ambienti di ricevimento dell'utenza

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Segnaletica interna ed esterna agli uffici

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Canali di accesso al servizio (sportello, e-mail, web, telefono)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Valutazione complessiva del servizio

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. Perché si è rivolto all'ufficio oggetti rinvenuti?

- Consegna oggetto ritrovato, Informazioni su un oggetto perduto/sottratto, Ritiro di un oggetto

M. Da chi o come è venuto a conoscenza dell'esistenza dell'ufficio oggetti rinvenuti?

- ACTV, Ferrovia dello Stato, Polizia/Carabinieri/Vigili, Passaparola, Altro

N. E' a conoscenza che sul sito del Comune di Venezia è pubblicato l'elenco degli oggetti rinvenuti?

- Si, No

O. Per quale ragione si trova a Venezia?

- Studio, Lavoro, Svago, Residenza, Altro

PIEGARE QUI

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

P. Sesso: Femmina, Maschio

Q. Età: Fino a 30 anni, Da 31 a 45 anni, Da 46 a 60 anni, Oltre 60 anni

R. Professione: Studente, Lavoratore dipendente, Lavoratore non dipendente, Pensionato, 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.

