



INDAGINE CONOSCITIVA PER L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI ALLO SPORTELLO

Gentile Signora/e,

Il Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per valutare l'ottimale organizzazione dei Servizi allo sportello Anagrafe, Urp e Stato Civile.

Le chiediamo la disponibilità a rispondere ad alcune domande che ci saranno utili per conoscere la sua opinione ed i suoi suggerimenti in merito, basterà solo qualche minuto del suo tempo.

Il questionario è anonimo e i risultati dell'indagine saranno disponibili sul sito istituzionale www.comune.venezia.it. Grazie della collaborazione!

Data di compilazione	Orario di compilazione.....
Sede dell'intervista	Codice compilatore

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

- Sesso:** M F
- Cittadinanza:** Italiana Comunità Europea Extra comunitaria
- Classe d'età:** 18-25 anni 26-45 anni 46-65 anni oltre i 65 anni
- Condizione Professionale:** studente lavoratore disoccupato casalinga
 pensionato altro
- Località di residenza:**

QUESTIONARIO

A. Per quale servizio si è recato qui oggi?

- Anagrafe** (carta d'identità, cambio residenza, rilascio certificati, autentiche)
- Stato civile** (separazione, divorzio, pubblicazione di matrimonio, nascite, decessi)
- Urp** (informazioni, aiuto alla compilazione, reclami, etc.)
- Protocollo**

B. Perché ha scelto questa sede? (UNA SOLA SCELTA)

- È la più vicina a casa
- È la più comoda da raggiungere (mezzi di collegamento, parcheggio)
- È la più comoda rispetto ai miei spostamenti quotidiani (sede di lavoro, scuole, etc.)
- È quella dove trovo meno coda
- Altro (*specificare*)

C. Quante volte è venuto in questa sede negli ultimi 12 mesi?

- È la prima volta → VAI ALLA DOMANDA D
- 1-2 volte (oltre a questa) → VAI ALLA DOMANDA D
- Da 3 a 5 (oltre a questa) → VAI ALLA DOMANDA C1
- Oltre a 5 (oltre a questa) → VAI ALLA DOMANDA C1

C.1 Soprattutto per quale servizio? (UNA SOLA SCELTA)

- Anagrafe** (carta d'identità, cambio residenza, rilascio certificati, autentiche)
- Stato civile** (separazione, divorzio, pubblicazione di matrimonio, nascite, decessi)
- Urp** (informazioni, aiuto alla compilazione, reclami, etc.)
- Protocollo**

D. In cambio di cosa andrebbe in un'altra sede (MASSIMO 2 SCELTE)

- Servizio più veloce
- Più servizi nella stessa sede
- Orario di apertura più ampio
- Altro (*specificare*)
- Personale più competente
- Parcheggio gratuito
- Vicinanza alla fermata dell'autobus

E. Secondo Lei, quale servizio è più importante avere vicino a casa? (UNA SOLA SCELTA)

- Anagrafe** (carta d'identità, cambio residenza, rilascio certificati, autentiche)
- Stato civile** (separazione, divorzi, pubblicazione di matrimonio, nascite, decessi)
- Urp** (informazioni, ausilio alla compilazione, reclami, etc.)
- Protocollo**
- Altri uffici** del Comune (polizia municipale, servizi educativi, servizi sociali, etc.)
Specificare
- Non so

F. Prima di venire qui oggi ha preso informazioni sul servizio (orari, sede, documenti necessari)?

- Sì, mi sono informato prima
- No, sono venuto direttamente qui

G. Se gli uffici fossero aperti 5 ore al giorno, tra le 8 e le 18, da che ora a che ora preferirebbe fossero aperti?

Dalle alle

H. Sa che può richiedere alcuni servizi da casa utilizzando il computer?

- Sì, ma non l'ho mai fatto
- Sì, l'ho già fatto
- No, non lo sapevo

I. Sulla base della sua esperienza come valuta:

	← molto male							→ molto bene		
Il tempo di risposta alle sue richieste	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
La semplicità per ottenere quello che ha richiesto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
La chiarezza delle informazioni che ha ricevuto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
La qualità del servizio che ha ricevuto oggi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

J. Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio di cui ha usufruito?

.....
.....