



# “UFFICIO ZTL”

## INDAGINE CONOSCITIVA E DI SODDISFAZIONE

### ANNO 2018

Gentile utente/cliente,

al fine di rendere i servizi offerti dall'ufficio ZTL, sempre più rispondenti alle Sue esigenze e ai Suoi bisogni, Le chiediamo di dedicarci pochi minuti del Suo tempo per compilare questo questionario. Grazie della collaborazione!

Il questionario è anonimo e i risultati dell'indagine saranno disponibili sul sito istituzionale [www.comune.venezia.it](http://www.comune.venezia.it).

DATA DI COMPILAZIONE .....

### QUESTIONARIO

**A. Per quale tipologia di autorizzazione si è recato qui oggi?**

- Autorizzazioni transito in ZTL
- Autorizzazioni rilascio contrassegno disabili
- Autorizzazioni per transito nelle corsie riservate

**B. Prima di recarsi qui oggi ha preso informazioni su cosa è richiesto per poter utilizzare tale servizio? (diritti, doveri, documenti necessari, tempistiche di erogazione, ecc...)**

- Sì, mi sono informato prima
- No, non mi sono informato (→ vai alla domanda C)

**B1. Se sì, attraverso quale canale ha recepito tali informazioni?**

- Chiedendo informazioni direttamente allo Sportello ZTL o Sportello Mobilità Terrestre
- Telefonando allo sportello ZTL o Sportello Mobilità Terrestre
- Reperendo le informazioni sul sito internet
- Altro (specificare) .....

**C. Ha ottenuto ciò di cui aveva bisogno?**

- Sì (→ vai alla domanda D)
- In parte
- No

**C1. Nel caso abbia risposto In parte o No, sa dirmi dove pensa sia stato il problema?**

(specificare) .....  
.....  
.....

**D. E' la prima volta che si rivolge all'ufficio per ottenere l'autorizzazione richiesta?**

- Sì, è la prima volta
- No, sono già stato almeno 2 o 3 volte
- No, sono già stato più di 4 volte

**E. Sarebbe favorevole al rilascio di autorizzazioni gestite completamente on-line?**

- Sì
- No






















**F. Sa che può reperire informazioni e modulistica da casa utilizzando il sito internet del Comune di Venezia?**

- Sì, ma non l'ho mai fatto
- Sì, l'ho già fatto (→ vai alla domanda F1)
- No, non lo sapevo

**F1. Se sì, ha trovato facilmente le informazioni di cui aveva bisogno?**

- Sì
- No

**G. Sulla base della sua esperienza quanto si ritiene soddisfatto circa:**

Il tempo di risposta alle sue richieste			
La semplicità per ottenere quello che ha richiesto			
La chiarezza delle informazioni che ha ricevuto			
La competenza degli operatori			
La comprensibilità del linguaggio utilizzato dagli operatori			
La chiarezza della modulistica			
La qualità del servizio che ha ricevuto oggi			

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

.....

.....

.....

**INFORMAZIONI ANAGRAFICHE**

- Sesso:**  M  F
- Classe d'età:**  18-25 anni  26-45 anni  46-65 anni  oltre i 65 anni
- Condizione Professionale:**  Privato  Ditta