



INDAGINE CONOSCITIVA E DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO ANAGRAFE

Gentile Signora/e,

Il Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per valutare la qualità del servizio offerto.

Le chiediamo la disponibilità a rispondere ad alcune domande che ci saranno utili per conoscere la sua opinione ed i suoi suggerimenti in merito.

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

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

- Sesso:** 1) M 2) F
- Cittadinanza:** 1) Italiana 2) Comunità Europea 3) Extra comunitaria
- Classe d'età (anni):** 1) 18-25 2) 26-45 3) 46-65 4) oltre i 65
- Condizione Professionale:** 1) studente 2) lavoratore 3) disoccupato
 4) casalinga 5) pensionato 6) altro
- Località di residenza:**

QUESTIONARIO

A. Per quale servizio si è recato qui oggi? (UNA SOLA SCELTA)

- 1) Carta d'identità 2) Cambio residenza 3) Rilascio certificati
 4) Autentiche 5) Informazioni 6) Altro (*specificare*)

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

- 1) È quella dove ho trovato prima appuntamento 2) È la più vicina a casa
 3) È la più comoda da raggiungere 4) Sono stato indirizzato qui dal Call Center
 5) Altro (*specificare*)

C. Quale orario di apertura degli uffici preferirebbe? (UNA SOLA SCELTA)

- 1) Prima mattina 2) Tarda mattina 3) Pausa pranzo
 4) Primo pomeriggio 5) Tardo pomeriggio

D. Quante volte è venuto in Anagrafe negli ultimi 12 mesi?

- 1) È la prima volta 2) 1-2 volte (oltre a questa) 3) Da 3 a 5 (oltre a questa)
 4) Oltre a 5 (oltre a questa)

E. Con quale modalità ha preso informazioni sul servizio (orari, sede, documenti necessari)? (MAX TRE SCELTE)

- 1) Contact Center 2) Sito internet 3) Sportello Anagrafe
 4) Urp 5) Social 6) Passaparola
 7) Nessuno di quelli sopraelencati 8) Non ho preso informazioni

F. Le informazioni che le sono state fornite sono state chiare ed esaustive?

- 1) Sì 2) Abbastanza 3) No 4) Non ho preso informazioni

G. Ha mai utilizzato il Contact Center Unico Dime al numero 041041?

- 1) Sì, mi è stato utile 2) Sì, ma non mi è stato utile
 3) No, non l'ho mai utilizzato 4) Non sapevo dell'esistenza

H. Se ha effettuato la prenotazione dell'appuntamento on line, ha trovato facile la procedura?

- 1) Sì 2) Abbastanza 3) No 4) Non ho effettuato la prenotazione on line

I. Se è in possesso di SPID o di carta di identità elettronica (CIE), sa che può ottenere alcuni servizi (come i certificati e i cambi di residenza) direttamente on line, senza recarsi allo sportello?

- 1) Sì, l'ho già fatto → VAI ALLA DOMANDA I1
 2) Sì, ma non l'ho mai fatto → VAI ALLA DOMANDA J
 3) No, non lo sapevo → VAI ALLA DOMANDA J
 4) Non ho SPID/CIE → VAI ALLA DOMANDA J

I1. Ha trovato facile utilizzare il servizio on-line?

- 1) Sì, ho risparmiato molto tempo 2) Abbastanza 3) No, preferisco lo sportello

J. Sa che presso le sedi di anagrafe è possibile il pagamento tramite POS?

- 1) Sì, ma non l'ho mai utilizzato 2) Sì, l'ho già utilizzato e l'ho apprezzato
 3) Sì, l'ho già utilizzato e non l'ho apprezzato 4) No, non lo sapevo

K. Sulla base della sua esperienza come valuta:

	← molto male										Non so
	→ molto bene										
1) Il tempo di attesa per ottenere l'appuntamento	<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	<input type="checkbox"/>
2) Il rispetto della puntualità dell'orario fissato	<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	<input type="checkbox"/>
3) La disponibilità degli operatori di sportello	<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	<input type="checkbox"/>
4) La chiarezza delle informazioni contenute nel sito dell'Anagrafe	<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	<input type="checkbox"/>
5) 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	<input type="checkbox"/>

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

.....
.....

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