

ALLEGATO – Questionario Customer Satisfaction

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - ANNO _____

Gentile Signore/ra al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cittadino. Le saremmo pertanto grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente al fine di migliorare questo Servizio.

Grazie per la collaborazione !!

Responsabile Settore _____

Nome Cognome

1. Quante volte nell'ultimo anno ha usufruito di questo Servizio?

- Meno di 5 volte
- Tra 5 e 10 volte
- Più di 10 volte

2. A quale sportello si è rivolto oggi?

3. Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di soddisfazione. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli:

5 = molto soddisfatto

4 = soddisfatto

3 = indifferente

2 = poco soddisfatto

1 = per nulla soddisfatto

Scheda 1

		5	4	3	2	1
Modalità di accesso al servizio	La facilità di raggiungere gli uffici					
	La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere					
	La comodità della sala d'attesa					
	La durata degli orari di apertura degli sportelli					
	La riservatezza del contatto con il personale allo sportello					

Scheda 2		5	4	3	2	1
Modalità di svolgimento del servizio	La semplicità dell'iter della pratica o della richiesta del documento					
	Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del documento					
	La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo					

Scheda 3		5	4	3	2	1
Modulistica	La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio					
	La facilità di compilazione dei documenti necessari					

Scheda 4		5	4	3	2	1
Preparazione del personale	La capacità del personale di trovare soluzioni ai problemi presentati					
	La preparazione tecnica dimostrata dal personale					
	La chiarezza di esposizione del personale					

Scheda 5		5	4	3	2	1
Capacità relazionali del personale	La cortesia del personale					
	La disponibilità del personale					

4. Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> molto soddisfatto | <input type="checkbox"/> soddisfatto |
| <input type="checkbox"/> né soddisfatto né insoddisfatto | <input type="checkbox"/> insoddisfatto |
| <input type="checkbox"/> molto insoddisfatto | |

4 In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritiene opportuno proporci?

5 Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso :

M ; F

Cittadinanza:

Italiana,
 Comunitaria,
 Extracomunitaria

Età :

18 – 30 31 – 45 46 – 60 oltre

Titolo di studio:

Nessuno, Licenza elementare, Licenza Media, Diploma, Laurea

Professione : _____

Questionario N. _____ Ufficio _____ Data compilazione: _____