



QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Settore _____

Modello A

PROFILO UTENTE

Anagrafica Utente

Sesso

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

Età

- ☐ 18-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ Oltre 60

Nazionalità

- ☐ Italiana
- ☐ Comunitaria
- ☐ Extracomunitaria

Ultimo Titolo di studio conseguito

- ☐ Licenza elementare
- ☐ Licenza media inferiore
- ☐ Diploma
- ☐ Laurea

Condizione occupazionale

- ☐ Casalinga
- ☐ Disoccupato
- ☐ Lav. Autonomo
- ☐ Lav. Dipendente
- ☐ Libero Professionista
- ☐ Pensionato
- ☐ Studente
- ☐ Altro

A.1 Per quale motivo si è rivolto al Settore _____ / Ufficio _____?

- ☐ Ottenere informazioni
- ☐ Ottenere servizi

A.2 Con quale frequenza si rivolge a questo Ufficio?

- ☐ più di una volta a settimana
- ☐ una volta a settimana
- ☐ una volta al mese
- ☐ una volta all'anno
- ☐ mai

INDICHI QUANTO È D'ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI BARRANDO LA CASELLA CORRISPONDENTE AL GIUDIZIO SOPRAINDICATO

1. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore dell'ACCESSIBILITÀ

A.3 L'orario di apertura degli Uffici o di accesso al servizio è adeguato

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.4 La sede in cui il servizio è prestato è facilmente raggiungibile

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.5 Riesco ad individuare facilmente l'operatore o a cosa rivolgermi per ottenere l'informazione e/o il servizio

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.6 I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi

- ☐ per nulla
 - ☐ scarso
 - ☐ sufficiente
 - ☐ buono
 - ☐ ottimo
-

2. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore dell'ADEGUATEZZA DELL'INFORMAZIONE

A.7 Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.8 Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.9 Le informazioni che mi vengono fornite sono complete

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.10 La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

3. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore della TANGIBILITÀ

A.11 Gli ambienti sono puliti

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.12 Gli ambienti sono confortevoli

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.13 Gli ambienti sono idonei a garantire l'accesso all'utenza

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.14 La modulistica necessaria è presente sul sito web e/o presso gli uffici preposti

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

4. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore della CAPACITÀ DI RISPOSTA

A.15 Il servizio è stato erogato senza inconvenienti

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.16 L'ottenimento dell'informazione o del servizio richiesto è avvenuto in tempi brevi

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.17 Facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.18 Capacità dell'Amministrazione di affrontare il reclamo

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

5. Valutazione dei seguenti aspetti relativamente all'indicatore della RASSICURAZIONE/EMPATIA

A.19 L'assistenza al servizio è resa in modo competente e professionale

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.20 L'assistenza al servizio è resa in modo corretto, cortese e trasparente

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.21 Attenzione alle eventuali difficoltà di comprensione delle procedure e chiarezza nella sequenza delle operazioni da compiere per ottenere quanto richiesto

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.22 Capacità di rendere comprensibili concetti complessi

- ☐ per nulla
 - ☐ scarso
 - ☐ sufficiente
 - ☐ buono
 - ☐ ottimo
-

6. QUESTIONARIO FINALE

A.23 Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e/o accedere ai servizi

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.24 Chiarezza e completezza delle informazioni

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.25 Aspetto e accoglienza degli ambienti

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.26 Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.27 Competenza, cortesia e credibilità

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

A.28 Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

- ☐ per nulla
- ☐ scarso
- ☐ sufficiente
- ☐ buono
- ☐ ottimo

7. Campo dei suggerimenti

A.29 Ha delle osservazioni o indicazioni generali che ci consentano di migliorare il servizio?
