



## 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

---

VALUTAZIONE SERVIZIO OFFERTO

---

**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 Felicità 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?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---