

COMUNE DI CIVITA D'ANTINO
www.comune.Civita d'Antino.aq.it

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

La votazione è anonima

Gentile Utente, il Comune di Civita d'Antino ha avviato un processo finalizzato alla valutazione della qualità dei servizi offerti alla collettività e pertanto chiede la Sua disponibilità a compilare il seguente breve questionario, nel quale potrà indicare il Suo livello di soddisfazione in merito ed eventuali suggerimenti che possano aiutare a comprendere maggiormente le Sue esigenze.

DATI SULL'UTENTE

Sesso	Fascia di età	Situazione occupazionale	Titolo di studio
<input type="radio"/> M	<input type="radio"/> 15-35	<input type="radio"/> Inoccupato	<input type="radio"/> Licenza Elementare
<input type="radio"/> F	<input type="radio"/> 36-44	<input type="radio"/> Occupato	<input type="radio"/> Licenza Media
	<input type="radio"/> 45-54	<input type="radio"/> Disoccupato	<input type="radio"/> Diploma di Maturità
	<input type="radio"/> 55-70		<input type="radio"/> Laurea
	<input type="radio"/> 70+		<input type="radio"/> Altro:

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ SERVIZI OFFERTI

Esprima la Sua valutazione riguardo agli aspetti indicati in grassetto relativi al servizio di cui ha fruito, assegnando un giudizio da molto soddisfacente a per nulla soddisfacente per ognuno dei parametri sotto riportati.

Accessibilità

	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
Giorni di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto

	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
Chiarezza e completezza con cui sono fornite le informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cortesia e disponibilità del personale

Competenza e professionalità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Tempestività

Molto
soddisfacente

Abbastanza
soddisfacente

Poco
soddisfacente

Per nulla
soddisfacente

Tempi di attesa prima di essere ricevuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Tempo necessario per il disbrigo della pratica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Tempi di attesa per le risposte a telefonate/mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Sito web del Comune

Molto
soddisfacente

Abbastanza
soddisfacente

Poco
soddisfacente

Per nulla
soddisfacente

Facilità di consultazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Completezza e aggiornamento delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Chiarezza e disponibilità della modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

GRADIMENTO GENERALE DEI SERVIZI OFFERTI

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che la qualità dei servizi che Le vengono forniti sia complessivamente (contrassegni un'icona):



INSUFFICIENTE



DISCRETA



OTTIMA

Se il Suo giudizio è negativo, qual è la motivazione principale della Sua insoddisfazione?(selezionare una o più opzioni):

- Difficoltà di accesso al servizio (orari di apertura)
- Tempo di attesa non ragionevole
- Difficoltà nel reperire informazioni
- Professionalità/cortesia dell'impiegato non adeguata
- Necessità di tornare per lo stesso motivo

Altro: _____

SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

Se vuole proporre delle modifiche da apportare ai servizi forniti o fare delle notazioni critiche utili a migliorare gli stessi, può farlo utilizzando le righe sottostanti.

La Sua opinione è preziosa, La ringraziamo per la collaborazione.

Arrivederci.