

**Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti**

Gentile utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La forma è totalmente anonima, i dati richiesti saranno trattati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione.

1) Sezione 1 – struttura socio biografica del campione

(indicare il campo interessato con una X)

Età

Fino a 30 anni	<input type="checkbox"/>
Tra 31 e 45 anni	<input type="checkbox"/>
Tra 46 e 60 anni	<input type="checkbox"/>
Oltre 60 anni	<input type="checkbox"/>

Nazionalità

Italiana	<input type="checkbox"/>
Altro Paese UE	<input type="checkbox"/>
Extra Europea	<input type="checkbox"/>

Professione

Studente	<input type="checkbox"/>
Disoccupato	<input type="checkbox"/>
Casalinga	<input type="checkbox"/>
Pensionato	<input type="checkbox"/>
Operaio	<input type="checkbox"/>
Impiegato	<input type="checkbox"/>
Insegnante	<input type="checkbox"/>
Dirigente	<input type="checkbox"/>
Imprenditore	<input type="checkbox"/>
Libero Professionista	<input type="checkbox"/>
Commerciante	<input type="checkbox"/>
Artigiano	<input type="checkbox"/>
Agricoltore	<input type="checkbox"/>
Lavoratore autonomo altro	<input type="checkbox"/>
Altra occupazione	<input type="checkbox"/>

Sesso

Maschio	<input type="checkbox"/>
Femmina	<input type="checkbox"/>

Istruzione

Elementare/nessuna	<input type="checkbox"/>
Diploma scuola media inferiore	<input type="checkbox"/>
Diploma scuola media superiore	<input type="checkbox"/>
Laurea	<input type="checkbox"/>

2) Sezione 2 – Giudizio sulla qualità della relazione con il personale dell'ufficio/servizio

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica la Cortesìa del personale addetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come giudica la Competenza del personale addetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come giudica la Chiarezza del personale addetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come giudica la Rapidità operativa del personale addetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3) Sezione 3 – Giudizio sulla qualità del servizio**

(indicare il campo interessato con una X)

	Deludente	In linea con le aspettative	Superiore alle aspettative
Come giudica l' Ubicazione del servizio (luogo dell'ufficio)			
Come giudica la Visibilità del servizio (segnalazioni, insegne, indicazioni ecc.)			
Come giudica il Comfort dei locali del servizio (sala di attesa, spazio allo sportello, rispetto della privacy)			
Come giudica la Facilità d'accesso ai locali del servizio (disponibilità di parcheggi nelle vicinanze, frequenza dei mezzi pubblici, ecc.)			
Come giudica l' Assenza di barriere architettoniche nei locali del servizio (pedana, scivolamenti, ascensore)			
Come giudica l' Informazione ricevuta rispetto ai servizi erogati (informazioni verbali esaustive, semplicità e chiarezza della modulistica)			
Come giudica gli orari di apertura dell'Ufficio (giornate e fasce orarie di ricevimento del pubblico)			
Come giudica l' ampiezza e l' articolazione dei servizi offerti (livello di soddisfazione ricevuta, collegamento tra uffici/sportelli diversi, servizi on-line erogati)			
Come giudica la qualità complessiva del servizio utilizzato (semplificazione amministrativa, accesso pubblico, informativa, gentilezza del personale e professionalità, tempistica di erogazione servizi, logistica, soddisfazione)			

4) Sezione 4 – Segnalazioni aperte4.1 Segnalazione di **aspetti positivi** del servizio

1	
2	
3	
4	

4.2 Segnalazione di **aspetti negativi** del servizio

1	
2	
3	
4	

4.3 Suggerimenti per il miglioramento del servizio

1	
2	
3	
4	

Grazie per la collaborazione