



COMUNE DI BRONTE

Provincia di Catania

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 095/7747213

e-mail: urp.@comune.bronte.ct.it

**QUESTIONARIO
SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
(Customer satisfaction)**

data				ora		Scheda n.	
------	--	--	--	-----	--	-----------	--

Gentile Signora/e

per migliorare la qualità del servizio che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico offre ai cittadini, abbiamo bisogno anche della Sua preziosa collaborazione.

Ci può aiutare dedicandoci qualche minuto del Suo tempo, rispondendo alle domande che troverà in questa scheda.

Una volta compilato il questionario, che è rigorosamente anonimo, lo potrà depositare nell'apposita cassetta.

La ringraziamo per la collaborazione.

1. Con quale frequenza utilizza questo servizio? (barrare una sola casella)

- (1) è la prima volta (2) una volta al mese
(3) più volte al mese (4) una volta all'anno

2. Come e' venuto a conoscenza dell'esistenza di questo ufficio?

- (1) Per caso, non ne conoscevo l'esistenza
(2) da altre persone/enti
(3) dalla televisione locale/pubblicità

3. Per quale motivo prevalente si e' rivolto all'U.R.P oggi? (barrare una sola casella)

- (1) presentazione di domande/documenti
(2) ritiro moduli
(3) richiesta informazioni su avanzamento propria pratica
(4) richiesta di informazioni generali
(5) richiesta pubblicazioni, depliant, cataloghi, ecc.
(6) presa visione o richiesta copia atti
(7) servizi segreteria decentrata Università di Catania
(8) servizio informagiovani

Le chiediamo esprimere il Suo giudizio sulla qualità del servizio usufruito oggi (barrare una casella)

4. Cortesia dell'impiegato con cui ha parlato

- (1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

5. Capacità dell'impiegato di comprendere il suo problema e farsene carico

- (1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

6. Capacità dell'impiegato di rispondere alle Sue domande

- (1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

7. Chiarezza del linguaggio utilizzato dall'impiegata

- (1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

8. Adeguatezza del tempo utilizzato dell'impiegato per fornirLe la risposta

- (1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

9. Tutela della Sua riservatezza nel corso del colloquio con l'impiegato

- (1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

10. Chiarezza della segnaletica indicativa dell'ufficio

- (1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

11. Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico

- (1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

10. Ha utilizzato modulistica fornita dall'ufficio?

- (1) SI (2) NO

11. Se sì, la modulistica Le è sembrata comprensibile e di semplice compilazione?

- (1) facile e comprensibile
(2) abbastanza facile e comprensibile
(3) complicata e incomprensibile

12. E' a conoscenza della possibilità di contattarci telefonicamente ?

- (1) SI (2) NO

13. Ha avuto occasione di contattarci telefonicamente?

- (1) SI (2) NO

14. Se sì, ritiene che la risposta dell'impiegato con cui ha parlato telefonicamente sia stata

- (1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

15. La questione per la quale si è rivolta/o all' ufficio è stata risolta?

(1) SI (2) in parte (3) NO

16. Ha la possibilità di utilizzare un personal computer con accesso a Internet?

(1) SI (2) NO

17. Se sì, ha avuto occasione di consultare il sito del Comune?

(1) SI (2) NO

18. Se sì, ha trovato agevole la navigazione?

(1) SI (2) abbastanza (3) NO

19. Ha avuto occasione di scaricare documenti dal sito?

(1) SI (2) NO

20. Se sì, l'operazione è stata sufficientemente veloce ?

(1) SI (2) NO

21. Le chiediamo ora di esprimere Sua valutazione complessiva sul servizio ricevuto oggi

(1) per nulla soddisfacente (2) poco soddisfacente
(3) soddisfacente (4) molto soddisfacente

22. Le saremmo grati se volesse indicare i Suoi suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto.

La preghiamo infine di fornirci i seguenti dati informativi

23.1 Sesso:

- (1) Uomo (2) Donna

23.2 ETA':

- (1) meno di 18 anni
(2) dai 18 ai 35 anni
(3) dai 36 ai 65 anni
(4) oltre i 66 anni

23.3 TITOLO DI STUDIO:

- (1) scuola dell'obbligo
(2) diploma maturità
(3) diploma di laurea

23.4 PROFESSIONE

- (1) Agricoltore
(2) Artigiano
(3) Casalinga
(4) Commerciante
(5) Datore di lavoro/imprenditore
(6) Disoccupato
(7) In attesa prima occupazione
(8) Impiegato
(9) Libero professionista
(10) Operaio
(11) Pensionato
(12) Studente/ Insegnante
(13) Altro (specificare)

23.5 COMUNE DI RESIDENZA:

.....

La ringraziamo per la collaborazione