“UN QUESTIONARIO PER TUTTI”

Caro utente,
Le chiediamo gentilmente di indicare il suo livello di accordo rispetto alle seguenti affermazioni in una scala di valori che vanno da **1** (Non conforme) a **6** (Ottimo) così dettagliati:
1= Non conforme ; 2=Insufficiente ; 3=Quasi sufficiente; 4= Sufficiente; 5=Buono; 6=Ottimo .
Il questionario è anonimo. Le chiediamo di indicare una sola risposta per ogni domanda, di utilizzare esclusivamente penne di colore blu scuro o nero, di tracciare un segno ben visibile all’interno delle caselle oppure annerirle completamente e di non piegare la scheda. Inoltre, nella parte finale, potrà indicarci eventuali suggerimenti per migliorare o riprogettare il nostro servizio.

*Utilizzare una **penna blu molto scura o nera** ed indicare **una sola risposta** tracciando **un segno ben evidente***

	DIMENSIONE ACCESSIBILITA’	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	La sede è facilmente raggiungibile	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	La sede non presenta barriere architettoniche	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	DIMENSIONE TEMPESTIVITA’	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
3	Il personale eroga il servizio in modo tempestivo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Il personale /Ufficio comunica tempestivamente eventuali modifiche/sospensioni del servizio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	DIMENSIONE TRASPARENZA	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
6	Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e preciso	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	Nel sito web dedicato trovo la sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	DIMENSIONE EFFICACIA	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
10	Riesco a individuare facilmente l’operatore a cui mi devo rivolgere	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11	Il responsabile del servizio e di eventuali reclami è facilmente identificabile	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	Il personale dichiara i tempi di erogazione del servizio quando questo non può essere erogato a ridosso della richiesta.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	DIMENSIONE CONTINUITA’	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
13	L’Ufficio garantisce l’erogazione del servizio in maniera continua	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14	L’orario di apertura dell’ ufficio è adeguato	☐	☐	☐	☐	☐	☐

*Utilizzare una **penna blu molto scura o nera** ed indicare **una sola risposta** tracciando **un segno ben evidente***

DIMENSIONE ELASTICITA'		1	2	3	4	5	6
15	Il referente ha la capacità di mettersi nei panni del cliente e di soddisfare le sue esigenze.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16	Il servizio erogato si adegua al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSIONE FLESSIBILITA'		1	2	3	4	5	6
17	Il servizio erogato si adegua al variare delle specifiche richieste degli utenti.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18	Il personale si adopera per fornire soluzioni/informazioni per risolvere eventuali criticità sopravvenute	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSIONE EQUITA'		1	2	3	4	5	6
19	L'organizzazione garantisce un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20	L'organizzazione tiene conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di utenti.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSIONE EFFICIENZA		1	2	3	4	5	6
21	L'organizzazione ha la capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22	Il personale è competente e professionale.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSIONE EMPATIA		1	2	3	4	5	6
23	L'organizzazione fornisce un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24	Il personale è cortese e disponibile	☐	☐	☐	☐	☐	☐

I SUOI CONSIGLI PER MIGLIORARCI

*Utilizzare una **penna blu molto scura o nera** ed indicare **una sola risposta** tracciando **un segno ben evidente***

*Utilizzare una **penna blu molto scura o nera** ed indicare **una sola risposta** tracciando **un segno ben evidente***