



VERBALE N. 5 DEL 26/06/2011

Costruzione della scheda di customers satisfaction

Lo scopo del questionario della customers satisfaction predisposto dal nucleo di valutazione è quello di rilevare la soddisfazione dei cittadini/utenti

L'indagine di customer satisfaction ha l'obiettivo di individuare, tramite una serie di quesiti preventivamente definiti ed approvati, eventuali ambiti di miglioramento dei servizi offerti.

Attraverso il questionario si richiede ai partecipanti di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto al processo di erogazione dei servizi richiesti nel corso dell'anno, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

✂ l'ottenimento tempestivo delle informazioni fornite dal dipendente alle istanze del cittadino

✂ la funzionalità delle strutture logistiche e organizzative

✂ la chiarezza nei moduli forniti dall'ufficio di riferimento

Il modulo di rilevazione della customer satisfaction viene reso fruibile ai cittadini mediante pubblicazione sul sito istituzionale e presso gli sportelli comunali.

Una volta compilato verrà trasmesso al nucleo di valutazione per le necessarie considerazioni

Le analisi dei questionari di rilevazione della customer satisfaction, costituiscono il punto di partenza per la programmazione annuale delle attività e delle scelte politiche e, a tal fine, sono trasmesse anche alla parte politica.

Letto approvato e sottoscritto

F.to I componenti il nucleo di valutazione

Allegato 5

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2011

Al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente. Ti saremmo pertanto grati se volessi dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.

Grazie per la collaborazione.

Il Segretario Comunale

SEZIONE 1

1. Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?

- ☐ Meno di 5 volte
- ☐ Tra 5 e 10 volte
- ☐ Oltre 10 volte

SEZIONE 2

2. A quale ufficio ti sei rivolto oggi?

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Demografici | <input type="checkbox"/> Servizi cimiteriali | <input type="checkbox"/> Organizzazione eventi |
| <input type="checkbox"/> Contabilità | <input type="checkbox"/> ICI | <input type="checkbox"/> TARSU |
| <input type="checkbox"/> Pubbliche affissioni | <input type="checkbox"/> Servizi sociali | <input type="checkbox"/> Gestione rifiuti |
| <input type="checkbox"/> Servizi scolastici | <input type="checkbox"/> URP – Servizi web | <input type="checkbox"/> Commercio e attività |
| <input type="checkbox"/> produttive | | |
| <input type="checkbox"/> Segreteria | <input type="checkbox"/> Urbanistica | <input type="checkbox"/> Strade e pubblica |
| <input type="checkbox"/> illuminazione | <input type="checkbox"/> TOSAP | <input type="checkbox"/> Edilizia |
| <input type="checkbox"/> Vigilanza | | |
| <input type="checkbox"/> Lavori pubblici | | |

SEZIONE 3

3.1 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali ti chiediamo di esprimere una valutazione in termini di importanza (ovvero quanto è importante per te...) mettendo una X sui seguenti simboli :

5 = molto importante

4 = importante

3 = indifferente

2 = poco importante

1 = per nulla importante

		1	2	3	4	5
Modalità di accesso e svolgimento del servizio	La facilità di raggiungere gli uffici comunali					
	La durata degli orari di apertura degli uffici					
	La riservatezza del contatto con il personale degli uffici					
	La velocità di attivazione della procedura					
	La chiarezza delle informazioni relative all'iter della pratica					
		1	2	3	4	5
Modulistica	La facilità di accedere ai documenti da compilare disponibili presso l'ufficio o sul sito web					
	La facilità di compilazione dei documenti necessari					
		1	2	3	4	5
Preparazione del personale	La capacità del personale degli uffici di trovare soluzioni ai problemi presentati					
	La preparazione tecnica dimostrata dal personale degli uffici					
	La chiarezza di esposizione del personale degli uffici					
		1	2	3	4	5
Capacità relazionali personale	La cortesia del personale degli uffici					
	La disponibilità del personale degli uffici					

3.2 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali ti chiediamo di esprimere una valutazione in termini di accordo o disaccordo (ovvero rispetto alla realtà degli uffici di Sciolze) mettendo una X sui seguenti simboli:

5 = completamente d'accordo

4 = d'accordo

3 = né d'accordo né in disaccordo

2 = parzialmente in disaccordo

1 = completamente in disaccordo

		1	2	3	4	5
Modalità di accesso e svolgimento del servizio	E' facile raggiungere gli uffici					
	L'orario di apertura degli uffici è adeguato alle esigenze					
	Il contatto con il personale degli uffici è riservato compatibilmente con lo spazio a disposizione					
	Il tempo di attivazione della procedura è veloce					
	Le informazioni circa l'iter della pratica risultano chiare					

		1	2	3	4	5
Modulistica	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili					
	I documenti da compilare disponibili sul sito web sono facilmente accessibili					
	I documenti necessari sono facili da compilare					

		1	2	3	4	5
Preparazione del personale	Il personale degli uffici è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati					
	Il personale degli uffici è preparato tecnicamente					
	Il personale degli uffici è chiaro nell'esposizione					

		1	2	3	4	5
Capacità relazionali del personale	Il personale degli uffici è cortese					
	Il personale degli uffici è disponibile					

3.3 Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la tua valutazione complessiva?

- ☐ molto soddisfatto
☐ soddisfatto
☐ né soddisfatto né insoddisfatto
☐ insoddisfatto
☐ molto insoddisfatto

SEZIONE 4

4 In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritieni opportuno proporci?

SEZIONE 5

5 Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sesso :

☐ M; ☐ F

Cittadinanza:

☐ Italiana,
☐ Comunitaria,
☐ Extracomunitaria

Età :

☐ 18 – 30 ☐ 31 – 45 ☐ 46 – 60 ☐ oltre

Titolo di studio:

☐ Nessuno, ☐ Licenza elementare, ☐ Licenza Media, ☐ Diploma, ☐ Laurea

Professione : _____