

QUESTIONARIO

SEZIONE 1 – INFORMAZIONI GENERALI SULL’ESPERIENZA

1. Quale servizio ha utilizzato?

- Anagrafe
- Stato civile
- Tributi
- Edilizia/Urbanistica
- Servizi sociali
- SUAP
- Altro: _____

2. Come ha usufruito del servizio?

- Di persona allo sportello
- Online (portale/PEC/mail)
- Telefonicamente
- Appuntamento programmato
- Altro: _____

3. Quante volte ha utilizzato questo servizio negli ultimi 12 mesi?

- 1 volta
- 2–3 volte
- 4 o più volte

SEZIONE 2

2.1 – VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Risponda indicando il livello di accordo (scala 1–5):

1 = per niente soddisfatto

2 = parzialmente soddisfatto/mediamente insoddisfatto

3 = adeguato/soddisfazione discreta

4 = Buono/soddisfatto

5 = Ottimo/molto soddisfatto

A. Accessibilità

4. Facilità di raggiungere il servizio / accedere alla piattaforma online

- 1 2 3 4 5

5. Chiarezza delle informazioni sul sito/web/ufficio

- 1 2 3 4 5

B. Accoglienza e cortesia

6. Cortesia del personale

- 1 2 3 4 5

7. Disponibilità a fornire supporto e chiarimenti

- 1 2 3 4 5

C. Competenza e professionalità

8. Competenza del personale

- 1 2 3 4 5

9. Capacità di risolvere la richiesta/problema

- 1 2 3 4 5

D. Tempi del servizio

10. Adeguatezza dei tempi di attesa

- 1 2 3 4 5

11. Rapidità nella conclusione della pratica

- 1 2 3 4 5

E. Qualità complessiva

12. Chiarezza e comprensibilità delle procedure

- 1 2 3 4 5

QUESTIONARIO

13. Soddisfazione complessiva del servizio ricevuto

1 2 3 4 5

2.2 - Per il servizio usufruito “IL COMUNE HA GESTITO LA PRATICA IN MODO PROFESSIONALE ED AFFIDABILE?”

1= assolutamente no, esperienza molto negativa.

2= sicuramente no, servizio insoddisfacente in quasi ogni aspetto.

3= Probabilmente no, esperienza deludente.

4= Poco probabile, il servizio presenta troppi problemi.

5= Indifferente, né positivo né negativo.

6= Leggermente insoddisfatto.

7= Soddisfatto.

8= Molto soddisfatto – buona esperienza.

9= Altamente soddisfatto – esperienza ottima.

10= Assolutamente SI – servizio eccellente.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SEZIONE 3 – ASPETTI ORGANIZZATIVI

14. Gli orari di apertura del servizio sono adeguati?

Sì

No

Parzialmente

15. Valuta sufficiente l'informazione preventiva (modulistica, requisiti, documenti necessari)?

Sì

No

Parzialmente

SEZIONE 4 – SUGGERIMENTI E COMMENTI

16. C'è qualcosa che ritiene particolarmente positivo?

17. C'è qualcosa che dovrebbe essere migliorato?

18. Ha ulteriori osservazioni o proposte?

SEZIONE 5 – PROFILO DELL'UTENTE (FACOLTATIVA)

19. Fascia d'età

< 25

25–40

41–60

> 60

20. Titolo di studio

Licenza media

Diploma

Laurea

Altro

21. Residenza

Nel comune

Fuori comune