

# 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

# QUESTIONARIO

1  2  3  4  5

13. Soddisfazione complessiva del servizio ricevuto

1  2  3  4  5

## 2.2 - QUANTO È PROBABILE CHE CONSIGLI IL SERVIZIO DEL COMUNE AD AMICI, PARENTI O COLLEGHI?

1= assolutamente no, esperienza molto negativa, sconsiglierei fortemente.

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

3= Probabilmente no, esperienza deludente, non lo consiglierei.

4= Poco probabile, il servizio presenta troppi problemi.

5= Indifferente, né positivo né negativo, non lo consiglierei attivamente.

6= Leggermente insoddisfatto – consiglierei solo con molte riserve.

7= Soddisfatto – consiglierei in alcuni casi, con qualche cautela.

8= Molto soddisfatto – buona esperienza, lo consiglierei.

9= Altamente soddisfatto – esperienza ottima, lo consiglierei senza dubbi.

10= Assolutamente SI – servizio eccellente, raccomandazione piena e convinta.

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