



Pregiato utente,

Le chiediamo di indicare il Suo livello di accordo rispetto alle affermazioni contenute nel presente questionario, mediante 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 tracciare un segno ben visibile all'interno delle caselle oppure annerirle completamente. Inoltre, nella parte finale, potrà indicarci eventuali suggerimenti per migliorare il nostro servizio.

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 tutte le informazioni per ottenere il servizio						
DIMENSIONE EFFICACIA		1	2	3	4	5	6
10	Riesco ad individuare facilmente il funzionario/l'operatore a cui mi devo rivolgere						
11	Il responsabile del servizio e degli eventuali reclami, è facilmente identificabile						
12	Il personale dà conoscenza dei tempi di erogazione del servizio, quando il servizio non può essere erogato a ridosso della richiesta						
DIMENSIONE CONTINUITA'		1	2	3	4	5	6
13	L'ufficio assicura la continuità del servizio						
14	L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato						
DIMENSIONE ELASTICITA'		1	2	3	4	5	6
15	Il referente ha la capacità di mettersi nei panni dell'utente al fine di assolvere alle sue esigenze						
16	Il servizio richiesto si adegua al variare del volume del servizio richiesto dall'utenza						
DIMENSIONE FLESSIBILITA'		1	2	3	4	5	6

