



Città di Caiazzo  
Provincia di Caserta

## Modulo di rilevazione soddisfazione utenti - Customer Satisfaction

Gentile Utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è stato pensato per rilevare dati che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi. (Ufficio/OnLine)

Le chiediamo di volerlo gentilmente compilare e imbucarlo nell'apposito raccoglitore. Sarà per noi un prezioso strumento di auto-valutazione, che ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione e il tempo dedicatoci,

### DATI GENERALI UTENTI

M

F

Età: <30  31 - 40  41 - 50  > 50

Cittadinanza: Italiana  Estera

Quante volte si è recato/a negli uffici nell'ultimo mese:

1  2 - 5  6 - 10  >10

Professione:

---

1. Ufficio presso il quale si è recato:

---

2. Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti

---

**3. Come ha trovato mediamente il tempo di attesa?**

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**4. Ha trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?**

Sì

No

**5. Pensando a quando si è recato presso l'ufficio comunale, chiediamo di indicare il parere in merito ai seguenti aspetti:**

**Cortesìa del personale**

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**Chiarezza delle informazioni ricevute**

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**Competenza del personale**

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**Tempistica di completamento delle pratiche**

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**6. Se hai fatto accesso ai servizi online, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:**

**Facilità di individuazione del sito**

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**Facilità d'uso**

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**Completezza dei servizi offerti**

1 molto soddisfatto

2 soddisfatto

3 poco soddisfatto

4 per niente soddisfatto

**7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.**

---

---

---

---

**8. Giudizio complessivo sul servizio ricevuto**

1 Giudizio positivo

2 Giudizio negativo

Nota: il presente questionario viene compilato dall'Utente in forma anonima. Pertanto, non ricorrono i presupposti per fare un esplicito richiamo alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e Regolamento UE 679/2016 - *Privacy*).