

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

1. Quante volte nell'ultimo anno ha usufruito dell'Ufficio Tributi?
- 1 volta
  - ☒ Tra 2 e 5 volte
  - Più di 5 volte
2. Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di soddisfazione. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sulle seguenti affermazioni:

☒ Molto soddisfatto ☒ Soddisfatto ☐ Indifferente ☐ Poco soddisfatto ☐ Per nulla soddisfatto

Scheda 1

Accesso ai servizi		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La facilità di raggiungere gli uffici	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La durata degli orari di apertura degli sportelli	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Scheda 2

Modalità di svolgimento servizio		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La semplicità dell'iter della pratica	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Il tempo di conclusione della pratica o di riscontro	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Scheda 3

Modulistica		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La facilità di compilazione dei documenti necessari	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Scheda 4

Preparazione del personale		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La capacità del personale di trovare soluzioni ai problemi	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La preparazione tecnica dimostrata del personale	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	La chiarezza di esposizione del personale	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Scheda 5

Capacità à relazio nali		😊😊	😊	😐	😞	😡
	La cortesia del personale	X				
	La disponibilità del personale	X				

3. Considerato tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

- 😊😊 Molto soddisfatto  
😊 Soddisfatto  
😐 Indifferente  
😞 Poco soddisfatto  
😡 Per nulla soddisfatto

4. In una logica di miglioramento quali suggerimenti ritiene opportuno proporci?

-----  
-----  
-----

5. Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso:

☒ M ☐ F

Cittadinanza

ITALIANA

Età

☐ 18-30 ☐ 31-45 ☒ 46-60 ☐ oltre

Professione

PIRELLA

Questionario n. \_\_\_\_\_

data di compilazione

22/3/2024