



## CUSTOMER SATISFACTION

*Gentile utente, Le chiediamo alcuni minuti per compilare un questionario anonimo allo scopo di migliorare i servizi offerti. La ringraziamo per la collaborazione.*

**Servizio/Ufficio** \_\_\_\_\_

### GRADO DI SODDISFAZIONE

**Quanto è stato facile reperire le informazioni necessarie per usufruire del servizio?**

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Non so

**Le informazioni disponibili sul servizio erano chiare, comprensibili e facilmente accessibili?**

☐ Per nulla soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto  
☐ Molto soddisfatto ☐ Non so

**Il servizio è stato erogato in tempi adeguati rispetto alla Sua richiesta o necessità?**

☐ Per nulla soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto  
☐ Molto soddisfatto ☐ Non so

**I tempi previsti per l'erogazione del servizio Le sono stati comunicati in modo chiaro?**

☐ Sì, entro i tempi previsti ☐ Sì, ma oltre i tempi previsti ☐ No ☐ Non so

**È stato chiaro a chi rivolgersi per ottenere informazioni, assistenza o chiarimenti sul servizio?**

☐ Per nulla soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto  
☐ Molto soddisfatto ☐ Non so

**Le informazioni ricevute durante l'erogazione del servizio sono state corrette, complete e coerenti?**

☐ Per nulla soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto  
☐ Molto soddisfatto ☐ Non so

**Ha ricevuto un trattamento cortese, rispettoso e imparziale?**

☐ Per nulla soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto  
☐ Molto soddisfatto ☐ Non so





**Il servizio è stato erogato in modo regolare e conforme a quanto previsto?**

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Non so

**Il servizio ha risposto in modo completo alla Sua richiesta o esigenza?**

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Non so

**Nel complesso, ritiene che il servizio sia stato erogato secondo gli standard di qualità attesi?**

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Non so

### SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO

**Nel corso dell'anno ha avuto necessità di presentare un reclamo o segnalare un disservizio?**

☐ Sì ☐ No ☐ Non ricordo

**Se ha risposto "Sì": È stato facile individuare le modalità per presentare il reclamo o la segnalazione?**

☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☐ Non so

**Ha ricevuto un riscontro alla Sua segnalazione?**

☐ Sì, entro i tempi previsti ☐ Sì, ma oltre i tempi previsti ☐ No ☐ Non so

**Quanto è soddisfatto della gestione del reclamo o della segnalazione?**

☐ Per nulla soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto  
☐ Molto soddisfatto ☐ Non so

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA

**Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio ricevuto?**

☐ Per nulla soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto  
☐ Molto soddisfatto ☐ Non so

**Ha suggerimenti o osservazioni che ritiene utili per migliorare il servizio?**

---

---

---

---