

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SPORTELLO PARLIAMONE

A.S. 2017-2018

Abbiamo ritenuto opportuno predisporre un Questionario di soddisfazione per migliorare il servizio verificandone la qualità e la rispondenza alle richieste ed esigenze degli utenti.

La preghiamo di rispondere con la massima franchezza alle domande mettendo una crocetta sugli spazi appositi e riportando per esteso le considerazioni che ritiene rilevanti.

### NOTE PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO:

**Per i livelli di soddisfazione è stata utilizzata una scala di valutazione 1-5:**

**1** = per nulla soddisfatto/a **2** = leggermente insoddisfatto/a **3** = soddisfatto/a **4** = discretamente soddisfatto/a **5** = molto soddisfatto/a

Per un ritorno d'informazione il più possibile aderente alla realtà, qualora si trovasse in difficoltà nell'esprimere il proprio livello di soddisfazione su alcuni aspetti contenuti nelle domande che compongono il questionario, prima di fornire una valutazione approssimativa è preferibile lasciare in bianco la risposta.

Il questionario si conclude con uno spazio dedicato ai suggerimenti e osservazioni che riterrete opportuno segnalare.

Le ricordiamo che i dati raccolti saranno trattati nel pieno rispetto della privacy in accordo con il D.lgs. 196/2003 e del segreto statistico di cui al D.lgs. 322/1989.

**In riferimento al servizio di cui ha usufruito, le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate:**

1. Accoglienza della sua richiesta/primo colloquio:

Per nulla soddisfatto/a 

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

 Molto soddisfatto/a

2. Tempi di risposta degli operatori:

Per nulla soddisfatto/a 

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

 Molto soddisfatto/a

3. Competenza/professionalità degli operatori:

Per nulla soddisfatto/a 

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

 Molto soddisfatto/a

4. Ricaduta pratica delle proposte/consigli ricevuti sulla situazione portata in consulenza:

Per nulla soddisfatto/a 

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

 Molto soddisfatto/a

5. Corrispondenza dell'offerta ricevuta rispetto alle aspettative:

Per nulla soddisfatto/a 

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

 Molto soddisfatto/a

