



COMUNE di CAMPI BISENZIO
Città Metropolitana di Firenze

SETTORE/U.O.A.
U.O.....

SCHEDA DI CUSTOMER SATISFACTION
SERVIZIO DI _____

La presente indagine riguarda il grado di soddisfazione del servizio di cui alla carta dei servizi approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. del e pubblicata sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità.

Presentazione del questionario

Brevissima introduzione/spiegazione del questionario e delle finalità.

Metodologia di somministrazione

sportelli fisici (cartaceo, device informatico dedicato, etc.)

telefono

web (sito, piattaforma informatica)

altro (es. email, misto, etc.)

Somministrazione

La somministrazione può essere effettuata periodicamente o continuativamente, con cadenza da stabilirsi in base alla tipologia del servizio monitorato.

Campionamento

Se possibile, fare una valutazione sul campione cui somministrare il questionario per poterne misurare le opinioni e le aspettative rispetto alla composizione demografica.

Tempi di compilazione

Dare indicazione della tempistica per la compilazione (es. tempo di compilazione previsto 3 min....).

Spiegazione delle modalità di attribuzione del punteggio

- Decidere la base di riferimento, cioè il numero di opzioni per la risposta
- Dare indicazione della gradualità/codice cromatico

1. gradualità rispetto al gradimento del servizio erogato (rispondenza rispetto agli standard previsti e adeguatezza del servizio)

es. 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non soddisfacente/non adeguato a quanto indicato nella Carta dei Servizi

I valori numerici possono essere anche in numero maggiore di 3 (es. scala 1-10)

2) codice cromatico



(oppure invertito dal negativo al positivo)

Ai fini della misurazione dei risultati vanno preventivamente individuati gli equivalenti valori numerici.

QUESTIONARIO

A) Domande introduttive

Con quale frequenza utilizza il servizio? (modulare rispetto al servizio)

- 1 volta a settimana
- 1 volta all'anno
- più raramente

Come è venuto a conoscenza del servizio? (modulare rispetto al servizio)

- sito istituzionale
- canali social
- passaparola
- urp
- altro _____ (specificare)

Per quale delle sottoelencate attività utilizza il servizio ? (modulare rispetto al servizio)

- 1
- 2
- 3

Per quale motivo utilizza il servizio? (modulare rispetto al servizio)

- per uso proprio
- per un minore
- per un conoscente non autosufficiente (es. motivi linguistici, disabilità, ...)

B) Domande che seguono le dimensioni della scheda del servizio

Si tratta di indicazioni meramente esemplificative

ACCESSIBILITA' - Accessibilità fisica

<p>Gli orari di apertura al pubblico / utenza sono adeguati rispetto alle mie esigenze</p>	<div style="text-align: center;">   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO</div> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>La sede del servizio è facilmente raggiungibile (es. parcheggio, altro) e non presenta barriere architettoniche</p>	<div style="text-align: center;">   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO</div> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>

<p>Gli ambienti sono confortevoli, puliti e funzionali (es. eliminacode, attrezzature a disposizione, altro ...)</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO </div> <hr style="width: 100%;"/> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>La segnaletica per raggiungere i locali è adeguata</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO </div> <hr style="width: 100%;"/> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>Viene tutelata la riservatezza dei dati personali</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO </div> <hr style="width: 100%;"/> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>Le misure di tutela della salute sono adeguate</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO </div> <hr style="width: 100%;"/> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>

ACCESSIBILITA' - Accessibilità multicanale

<p>Le informazioni sul sito sono esaurienti / corrette / adeguate</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO </div> <hr style="width: 100%;"/> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>La piattaforma è di facile interpretazione / navigazione</p>	<div style="text-align: center;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO </div> <hr style="width: 100%;"/> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>

<p>Il form sul sito è di facile interpretazione / navigazione</p>	 <p>POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO</p> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>Le misure per richiedere informazioni / esprimere lamentele o reclami / fare segnalazioni sono chiare</p>	 <p>POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO</p> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>

TEMPESTIVITA'

<p>La frequenza del servizio / tempi di risposta sono adeguati rispetto alle esigenze</p>	 <p>POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO</p> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>I tempi di risposta vengono rispettati</p>	 <p>POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO</p> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>

TRASPARENZA - Responsabili

<p>La tipologia di informazioni sui responsabili è adeguata</p>	 <p>POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO</p> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
---	---

<p>I tempi di pubblicazione sul web dei dati / informazioni sui responsabili vengono rispettati</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
---	--

TRASPARENZA - Aggiornamento web

<p>Tempi di aggiornamento delle informazioni sul web sono tempestivi</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>XXXXX</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>

TRASPARENZA - Eventuali spese a carico dell'utente

<p>Le informazioni relative alle spese / modalità di pagamento sono adeguate rispetto alle esigenze</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>XXXXXX</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>

EFFICACIA - Conformità / Affidabilità / Compiutezza

Le prestazioni offerte corrispondono a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Le informazioni ricevute sono state esaustive	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

EFFICIENZA

La campagna di sensibilizzazione attivata è mirata e innesca meccanismi virtuosi	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Sono state fornite informazioni in merito a possibili misure di efficientamento	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
L'effetto dell'abbattimento dei passaggi ridondanti nell'Amministrazione viene percepito dall'utente finale	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

<p>L'utilizzo dell'informatica / digitalizzazione/ rende le procedure più efficienti</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
---	--

EQUITA'

<p>I servizi di mediazione linguistica sono adeguati / corrispondono alle aspettative</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>I servizi finalizzati al superamento del digital divide / alla facilitazione digitale sono adeguati / corrispondono alle aspettative</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>Le informazioni disponibili sul sito / altrove sono adeguate per accedere a servizi di abbattimento delle difficoltà / disagi legati alle disabilità</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>Il servizio specifico di facilitazione è adeguato</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  POSITIVO </div> <div style="text-align: center;">  SUFFICIENTE </div> <div style="text-align: center;">  NEGATIVO </div> </div> <p style="text-align: center;">3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>

FLESSIBILITA' - ELASTICITA'

Il servizio è modulato rispetto alle necessità dell'utenza	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
XXXXXX	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

CONTINUITA'

Le comunicazioni in caso di disservizio sono tempestive e funzionali all'utenza	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
XXXXXX	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

EMPATIA

Gli operatori sono preparati	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
------------------------------	--

Gli operatori mettono a proprio agio	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
--------------------------------------	--

C) Suggestimenti per il miglioramento del servizio (campo libero)

D) Anagrafica

- **Sesso**
- **Età**
- **Nazionalità**
- **Competenza linguistica**
- **Titolo di studio**
- **Professione**
- **Zona di residenza**

E) Conclusione del questionario

Alla fine prevedere il ringraziamento