



**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;"></div> <p style="text-align: center;"><b>POSITIVO</b>      <b>SUFFICIENTE</b>      <b>NEGATIVO</b></p> <hr/> <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;"></div> <p style="text-align: center;"><b>POSITIVO</b>      <b>SUFFICIENTE</b>      <b>NEGATIVO</b></p> <hr/> <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;"> <span>POSITIVO</span> <span>SUFFICIENTE</span> <span>NEGATIVO</span> </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;"> <span>POSITIVO</span> <span>SUFFICIENTE</span> <span>NEGATIVO</span> </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;"> <span>POSITIVO</span> <span>SUFFICIENTE</span> <span>NEGATIVO</span> </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;"> <span>POSITIVO</span> <span>SUFFICIENTE</span> <span>NEGATIVO</span> </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;"> <span>POSITIVO</span> <span>SUFFICIENTE</span> <span>NEGATIVO</span> </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;"> <span>POSITIVO</span> <span>SUFFICIENTE</span> <span>NEGATIVO</span> </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><b>POSITIVO</b>    <b>SUFFICIENTE</b>    <b>NEGATIVO</b></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><b>POSITIVO</b>    <b>SUFFICIENTE</b>    <b>NEGATIVO</b></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><b>POSITIVO</b>    <b>SUFFICIENTE</b>    <b>NEGATIVO</b></p> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>
<p>I tempi di risposta vengono rispettati</p>	 <p><b>POSITIVO</b>    <b>SUFFICIENTE</b>    <b>NEGATIVO</b></p> <p>3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato</p>

### TRASPARENZA - Responsabili

<p>La tipologia di informazioni sui responsabili è adeguata</p>	 <p><b>POSITIVO</b>    <b>SUFFICIENTE</b>    <b>NEGATIVO</b></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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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	 <b>POSITIVO</b> <b>SUFFICIENTE</b> <b>NEGATIVO</b> 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Le informazioni ricevute sono state esaustive	 <b>POSITIVO</b> <b>SUFFICIENTE</b> <b>NEGATIVO</b> 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

## EFFICIENZA

La campagna di sensibilizzazione attivata è mirata e innesca meccanismi virtuosi	 <b>POSITIVO</b> <b>SUFFICIENTE</b> <b>NEGATIVO</b> 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Sono state fornite informazioni in merito a possibili misure di efficientamento	 <b>POSITIVO</b> <b>SUFFICIENTE</b> <b>NEGATIVO</b> 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
L'effetto dell'abbattimento dei passaggi ridondanti nell'Amministrazione viene percepito dall'utente finale	 <b>POSITIVO</b> <b>SUFFICIENTE</b> <b>NEGATIVO</b> 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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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;">   <b>POSITIVO</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>SUFFICIENTE</b> </div> <div style="text-align: center;">   <b>NEGATIVO</b> </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	   <b>POSITIVO</b> <b>SUFFICIENTE</b> <b>NEGATIVO</b> 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
XXXXXX	   <b>POSITIVO</b> <b>SUFFICIENTE</b> <b>NEGATIVO</b> 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

## CONTINUITA'

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

## EMPATIA

Gli operatori sono preparati	   <b>POSITIVO</b> <b>SUFFICIENTE</b> <b>NEGATIVO</b> 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
------------------------------	--

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

**C) Suggerimenti 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