

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI  
PRESSO GLI SPORTELLI MULTIFUNZIONE DELL' A.C. VENEZIA  
GENNAIO LUGLIO 2012**

	per niente d'accordo	1	2	3	4	5	6	completamente d'accordo
1 ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente					6	12	6	
2 riesco ad individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere					1	11	12	
3 Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno				1	1	10	12	
4 le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice					1	9	14	
5 le informazioni mi vengono fornite sono complete					2	15	7	
6 la sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara				1	2	14	7	
7 la segnaletica per individuare gli sportelli è chiara				3	7	8	6	
8 gli ambienti sono confortevoli				2	3	12	7	
9 i posti a sedere per l'attesa sono sufficienti					5	9	10	
10 gli ambienti sono funzionali				6	10	0	8	
11 il numero di sportelli/operatori è adeguato				2	3	15	4	
12 gli operatori allo sportello sono cortesi					6	8	10	
13 gli operatori allo sportello sono disponibili					4	15	5	
14 gli operatori allo sportello sono competenti					6	12	6	
15 il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti					6	8	10	
16 il tempo di attesa per parlare con l'operatore è adeguato					8	8	8	
17 tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato servito sia complessivamente soddisfacente					1	10	13	
18 chiarezza e completezza delle informazioni					7	10	7	
19 aspetto e accoglienza degli ambienti					6	12	6	
20 competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti				3	4	10	7	
21 idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti					7	8	9	
22 è facile effettuare reclami/suggerimenti					10	14		
23 trovo che l'ente abbia affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente					4			

eventuali osservazioni/suggerimenti per migliorare il servizio

**Sesso**

15 maschile 9 femminile

**Età**

6 (18-30) 12 (31-45) 6 (46-60)

**Titolo di studio**

4 (Media Inferiore) 15 (Diploma) 5 (Laurea)

**Utilizza servizi allo sportello**

0 (sempre) 12 (spesso) 12 (raramente) 0 (mai)

**lo raggiunge la sede dell'Ente**

8 (a piedi) 10 (con mezzi propri) 6 (con mezzi pubblici)

**motivo di visita presso l'ufficio**

10 (richiesta informazioni) 14 (ottenimento di servizi)

**Reputo che questo Ente abbia una immagine**

10 (molto positiva) 10 (positiva) 4 (indifferente) 0 (negativa) 0 (molto negativa)

**Quali canali utilizza per fruire del servizio?**

10 (sportello) 12 (telefono)

**E' la prima volta che utilizza questo servizio?**

18 (si) 6 (no)

**Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?**

5 (spesso) 10 (raramente) 9 (a volte) 0 (mai)

**Per quale tipo di servizio si è rivolto allo sportello?**

3 (visura) 5 (voltura) 16 (rinnovo patente) 0 (immatricolazione) 0 (demolizione) 0 (altro)

**Quali canali conosce per fruire del servizio?**

10 (sportello) 10 (telefono) 4 (mail)