

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI  
PRESSO GLI SPORTELLI MULTIFUNZIONE DELL' A.C. VENEZIA  
LUGLIO - DICEMBRE 2011**

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

eventuali osservazioni/suggerimenti per migliorare il servizio

**Sesso**

14 maschile 8 femminile

**Età**

5 (18-30) 10 (31-45) 7 (46-60)

**Titolo di studio**

2 (Media Inferiore) 18 (Diploma) 2 (Laurea)

**Utilizza servizi allo sportello**

0 (sempre) 18 (spesso) 4 (raramente) 0 (mai)

**Io raggiungo la sede dell'Ente**

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

**motivo di visita presso l'ufficio**

10 (richiesta informazioni) 12 (ottenimento di servizi)

**Reputo che questo Ente abbia una immagine**

12 (molto positiva) 9 (positiva) 1 (indifferente) 0 (negativa) 0 (molto negativa)

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

15 (sportello) 7 (telefono)

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

19 (si) 3 (no)

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

9 (spesso) 9 (raramente) 3 (a volte) 1 (mai)

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

2 (visura) 2 (voltura) 15 (rinnovo patente) 1 (immatricolazione) 0 (demolizione) 2 (altro)

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

10 (sportello) 8 (telefono) 4 (mail)