

Risultati dell'indagine di
CUSTOMER SATISFACTION
sui servizi comunali al pubblico
(sportello polifunzionale PuntoSi
e altri servizi)

(febbraio 2016 – febbraio 2017)

1. Introduzione

Nell'ottica di una cultura dell'Ente orientata alla qualità dei servizi erogati e alla soddisfazione dell'utente, il Comune di Rubano realizza annualmente un'indagine di gradimento sui servizi erogati al pubblico, prevalentemente tramite lo sportello polifunzionale PuntoSi - Punto Servizi e Informazioni.

Lo sportello polifunzionale è stato inaugurato ad ottobre 2003 ed i suoi servizi sono certificati dal 2004 secondo le regole della normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2008. Già a partire dal primo anno di attività è stata realizzata un'indagine sulla soddisfazione degli utenti, giunta nel 2014 alla 10^a edizione. Con la pubblicazione dei risultati dell'indagine realizzata nel corso del 2013-2014 si è deciso di concludere un ciclo decennale, che ha consentito di monitorare l'impatto sulla cittadinanza dello sportello polifunzionale confrontando i risultati anno dopo anno. E' stato quindi approvato (con deliberazione della Giunta comunale n. 10 del 12/2/2015) un nuovo programma di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, su base triennale, articolato come segue:

- 1) rilevazione continua nell'arco di un anno, ad anni alterni, della soddisfazione dei cittadini utenti del servizio di sportello polifunzionale tramite sistema di "emoticons";
- 2) rilevazione sulla soddisfazione dei cittadini "internauti" rispetto al sito internet comunale, realizzata nella seconda metà del 2015 tramite questionario on-line pubblicato per un periodo di un mese. Successivamente, dal 2016, pubblicazione in forma permanente di una o due domande su ogni pagina del portale;
- 3) rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori di specifici servizi a domanda individuale, al momento della fruizione (ad esempio corsi di lingua, visite guidate, ecc.);
- 4) rilevazione di "metà mandato" sulla soddisfazione dei cittadini rispetto allo sportello polifunzionale e a determinati servizi o gruppi di servizi e sul gradimento rispetto a possibili scelte operate o da operare da parte dell'Amministrazione.

Sulla base di tale programma, nel 2015 sono state raccolte le valutazioni degli utenti del PuntoSi espresse tramite "emoticons" su mini questionari di due domande ed è stata effettuata una rilevazione on-line di gradimento sul nuovo sito web istituzionale. Ad inizio 2016 sono stati quindi pubblicati i risultati di tali due indagini, oltre ai risultati delle specifiche *customer satisfaction* svolte tra i fruitori di alcuni servizi a domanda individuale (corsi di lingue e grafologia, refezione scolastica, asilo nido e assistenza

domiciliare). Nel corso del 2016 è stato invece proposto ai cittadini un questionario più completo, articolato per i diversi indicatori di qualità da valutare, e riferito sia allo sportello polifunzionale, sia ad altri servizi comunali interessati da un rapporto diretto con il pubblico.

La scelta di modificare periodicamente il tipo e le modalità della rilevazione, pur non consentendo un confronto puntuale dei risultati da un anno all'altro, non impedisce di valutare la linea di tendenza della soddisfazione dei cittadini utenti sui servizi in generale e d'altro canto favorisce il monitoraggio del gradimento rispetto ad una varietà più ampia di aspetti e servizi. La revisione periodica del tipo di indagine svolta consente inoltre di aggiornare la stessa al momento di svolgimento.

2. Metodologia

2.1 Il questionario

Lo strumento individuato per l'indagine è il questionario "MQ8-M01", completamente revisionato (rev. 4 del 4/4/2016) per semplificare l'intervista, favorire l'autonomia di risposta dei cittadini ed introdurre la valutazione di servizi al pubblico non erogati tramite il PuntoSi.

Il questionario utilizzato (si veda l'allegato) comprendeva tre sezioni: una per la classificazione del campione intervistato (Parte A) una di valutazione dell'esperienza di utilizzo dello Sportello polifunzionale PuntoSi (Parte B) ed una di valutazione dell'esperienza di utilizzo di un ulteriore servizio comunale a scelta tra quelli elencati (Parte C). I servizi valutabili, individuati dall'Amministrazione tra gli uffici impegnati in attività diretta con il pubblico, erano: Biblioteca, Servizi Sociali, Edilizia, Tributi e Commercio.

Le aree di qualità considerate, riferite ad aspetti ambientali, relazionali ed organizzativi, e gli indicatori di qualità per ciascuna valutati (per un totale di 10 indicatori) erano identici per il PuntoSi e per l'ulteriore servizio selezionato.

2.2 Il campione

L'obiettivo posto era intervistare un campione pari al 2% della popolazione residente compresa tra i 16 e gli 90 anni, risultante alla data del 31.12.2015. L'estrazione operata dall'anagrafe della popolazione residente corrispondente al parametro indicato ha dato quale risultato 13.462 residenti. Il campione pari al 2% della popolazione intervistabile è risultato quindi essere pari a $13.432 \times 2\% = 268,64$ - ovvero 269 cittadini (arrotondamento per eccesso).

Al termine del periodo fissato per la rilevazione sono risultati compilati 124 questionari (ulteriori 6 questionari sono stati consegnati negli appositi contenitori, ma non è stato possibile considerarli in quanto compilati solo per la parte relativa alla qualificazione del campione intervistato). In 9 casi il questionario è risultato essere stato compilato da cittadini non residenti a Rubano al momento dell'intervista, ma fruitori di alcune dei servizi del Comune, ed in particolare utenti della Biblioteca e/o dello Sportello Polifunzionale.

Non è stato in definitiva possibile intervistare l'intero campione previsto, a causa della diffidenza e della scarsa disponibilità dimostrata dalle persone alla richiesta di

rispondere al questionario ed anche della lunghezza e complessità dell'intervista (per quanto semplificata rispetto al passato), che ha scoraggiato alcuni dal completarla.

2.3 La modalità di intercettazione del campione

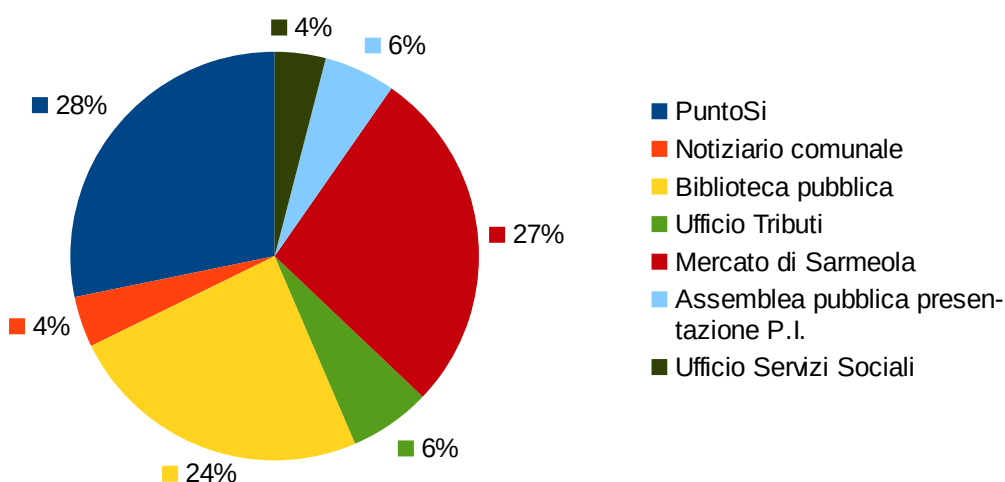
Il questionario è stato somministrato sia tramite consegna per autocompilazione, in presenza o in assenza di dipendenti comunali addetti, sia tramite intervista.

In particolare, le modalità di proposta del questionario sono state le seguenti:

- invito alla compilazione alle persone che accedevano al PuntoSi (a cura del personale del PuntoSi)
- invito alla compilazione alle persone che accedevano agli Uffici comunali interessati dalla rilevazione (a cura del personale dei vari Uffici in occasione del ricevimento del pubblico);
- in allegato al notiziario comunale di giugno 2016, recapitato in tutte le case, con invito a compilarlo e restituirlo presso la Biblioteca o presso il PuntoSi;
- invito alla compilazione in occasione dell'assemblea pubblica di presentazione del Piano degli Interventi;
- somministrato tramite intervista o in autocompilazione in occasione della giornata di ascolto dei cittadini da parte degli Amministratori tenutasi presso il mercato settimanale di Sarameola a settembre 2016.

Solo 5 persone hanno restituito il questionario distribuito in tutte le case in allegato al notiziario comunale, e nessun utente ha compilato il questionario proposto presso gli uffici Commercio ed Edilizia.

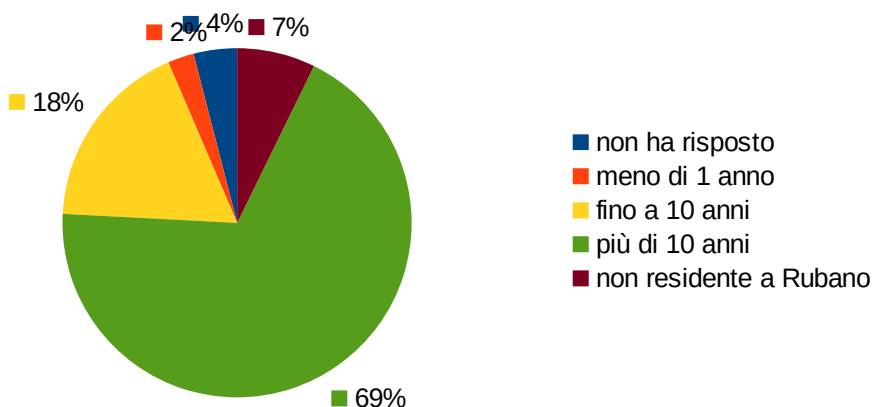
GRAFICO N. 1 – Distribuzione del campione intervistato per modalità di contatto



3. Analisi del campione intervistato

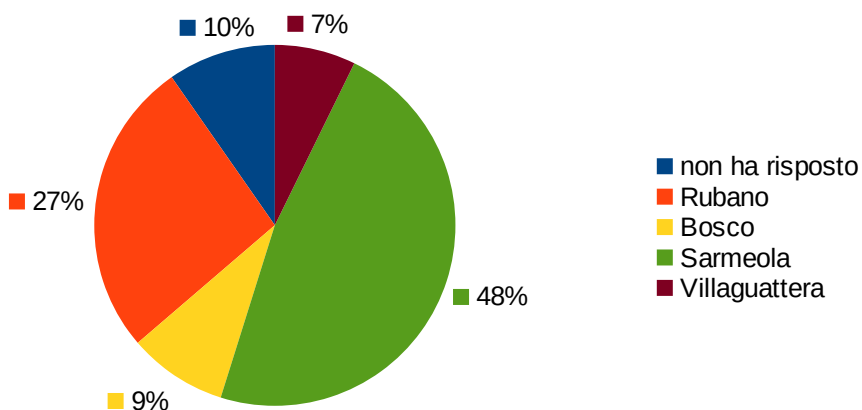
Il campione intervistato è stato dunque pari a 124 cittadini utenti, di cui 115 residenti a Rubano (0,86 % della popolazione di riferimento) e 9 non residenti. La modalità di contatto casuale delle persone, sopra descritta, ha prodotto un campione le cui caratteristiche sono illustrate nei grafici che seguono.

GRAFICO n. 2 - Campione intervistato per anni di residenza



Il campione è risultato composto da 85 cittadini (69%) che risiedono nel Comune di Rubano da più di 10 anni, 22 cittadini (18%) che risiedono da meno di 10 anni, 3 cittadini (2%) che risiedono da meno di un anno e 9 cittadini (7%) che non sono residenti a Rubano. Un 4% degli intervistati non ha risposto alla domanda.

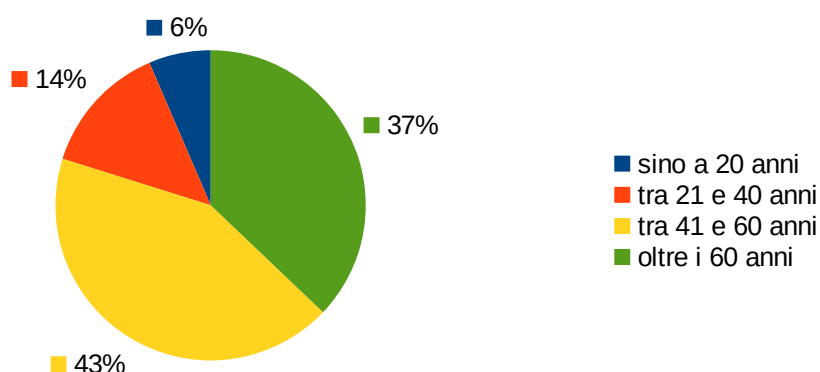
GRAFICO N. 3 – Distribuzione campione intervistato per frazione di residenza



La distribuzione territoriale del campione è in linea con la distribuzione delle famiglie residenti attestata dalle ultime statistiche pubblicate (Rubano 22,9%, Bosco 14,5%, Villaguttera 10,4% e Sarmeola 52,2%). Le 12 persone (10%) che non hanno

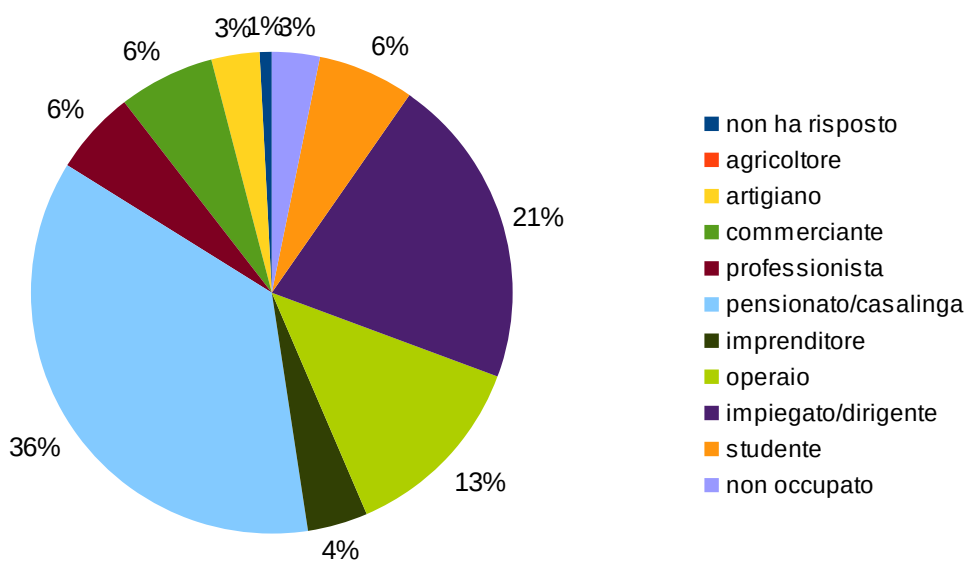
risposto corrispondono probabilmente ai 9 non residenti che hanno compilato il questionario, oltre a 3 "dimenticanze".

GRAFICO N. 4 - Campione intervistato per fasce d'età



Sommando gli intervistati tra i 21 e 40 anni (14%) e tra i 41 e 60 anni (43%), risulta che il 57% del campione è composto da adulti in età lavorativa, il 37% da adulti più vicini all'età pensionistica e solo il 6% sono giovani sotto i 20 anni. Rispetto alla distribuzione della popolazione residente – che vede il 14% dei cittadini sotto i 15 anni, il 65% tra i 15 ed i 64 anni ed il 21% dai 65 in su (dati pubblicati su www.rubano.it) - il campione degli intervistati risulta leggermente spostato verso la fascia di età più alta, probabilmente per il maggiore tempo che le persone appartenenti a questa categoria possono e sono disposti a dedicare ad un'intervista.

GRAFICO N. 5- Distribuzione del campione per attività lavorativa



Oltre la metà del campione dichiara di essere lavoratore (3% artigiani, 6% commercianti, 6% professionisti, 4% imprenditori, 13% operai, 21%

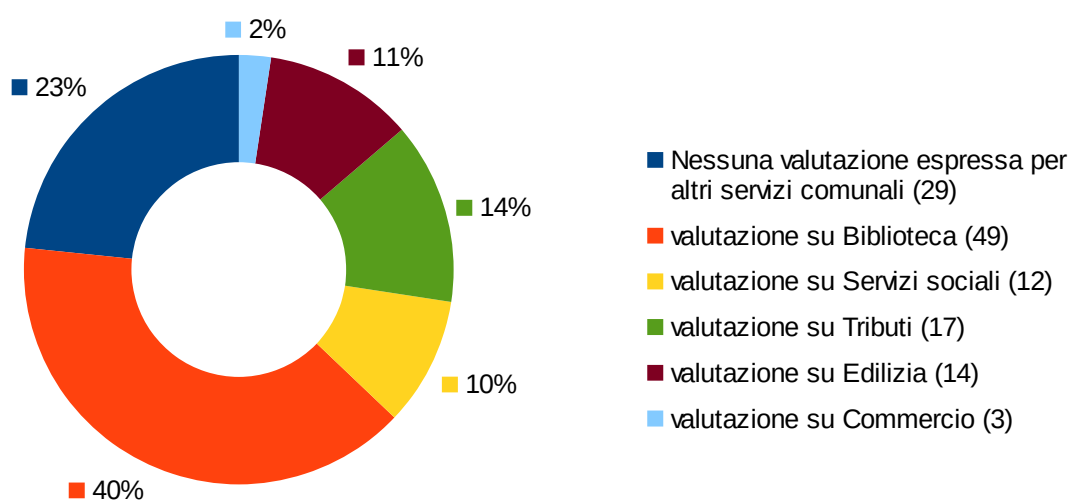
impiegati/dirigenti, nessun agricoltore), il 6% studente, il 3% si dichiara non occupato ed il 36% pensionato/casalinga. Una sola 1 persona non ha risposto alla domanda.

4. Risultati

L'81% (100 persone) degli intervistati totali ha espresso una valutazione sul PuntoSi compilando la parte B del questionario. Degli intervistati totali il 61% dichiara di frequentare il PuntoSi una o più volte l'anno, il 15% utilizza il PuntoSi con una frequenza diversa, mentre per il 9% era il primo accesso. L'15% non ha risposto.

La parte C del questionario, relativa alla valutazione di un ulteriore servizio comunale a scelta tra quelli proposti, è stata invece compilata dal 77% degli intervistati totali (95 persone), e la distribuzione delle valutazioni espresse per i diversi uffici è illustrata nel seguente grafico.

GRAFICO N. 6– Servizi valutati dagli intervistati (parte C del questionario)



Appare evidente che il numero esiguo di persone che hanno espresso una valutazione rispetto ai Servizi Sociali (12), Tributi (17), Edilizia (14) e soprattutto Commercio (3), rendono poco significativa l'analisi dei risultati dell'indagine rispetto a tali servizi. Marginalmente più significativo il campione di persone che hanno valutato la Biblioteca (49), comunque pari a circa le metà di quello che ha valutato il PuntoSi (100).

Alla domanda su quali altri servizi comunali diversi dal PuntoSi utilizza e con che frequenza, gli intervistati hanno spesso fornito una risposta multipla, anche se poi la valutazione è stata espressa necessariamente solo per un servizio. Per come è stato impostato il questionario non è dunque possibile stabilire una correlazione diretta tra frequenza di un determinato servizio e sua valutazione, ma si possono fornire

indicazioni generali sulla diffusione di utilizzo dei diversi servizi. I grafici 7 ed 8 illustrano rispettivamente la distribuzione delle risposte degli intervistati tra i servizi utilizzati e la media della frequenza di visita degli stessi.

GRAFICO N. 7– Servizi comunali (diversi dal PuntoSi) utilizzati

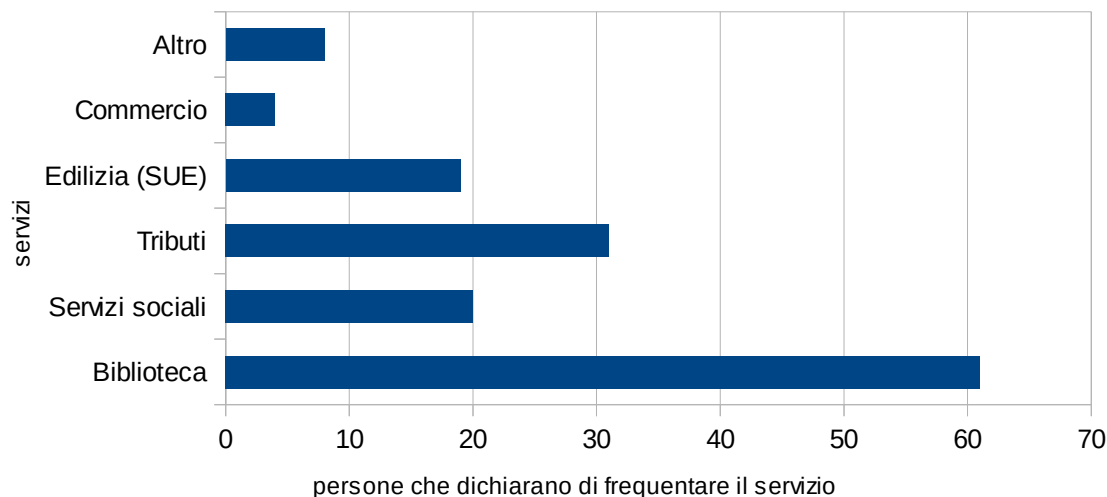
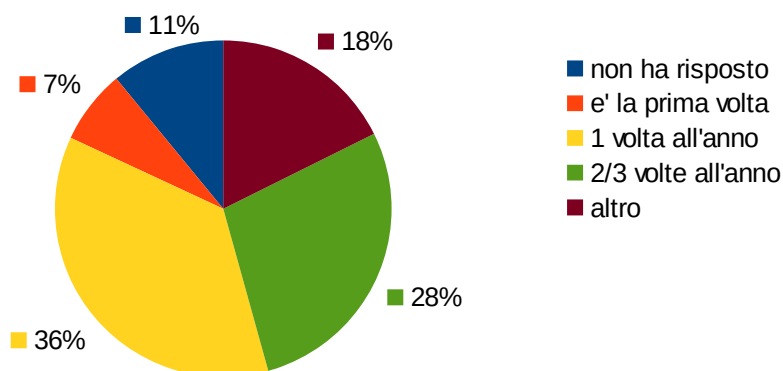


GRAFICO N. 8– Media di frequenza di visita dei servizi comunali utilizzati



4.1 - Risultati per singoli indicatori di qualità

Sia per la valutazione del PuntoSi che per la valutazione dell'ulteriore servizio comunale selezionato, sono stati presi in considerazione dieci indicatori di qualità:

- orientamento e logistica degli ambienti
- comodità degli orari di apertura
- tempi di attesa
- facilità a ricevere informazioni telefoniche
- disponibilità di materiale informativo e modulistica
- disponibilità e cortesia del personale
- competenza e professionalità del personale

- chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- accuratezza nell'esecuzione del servizio richiesto
- rispetto dei tempi previsti per l'erogazione del servizio richiesto.

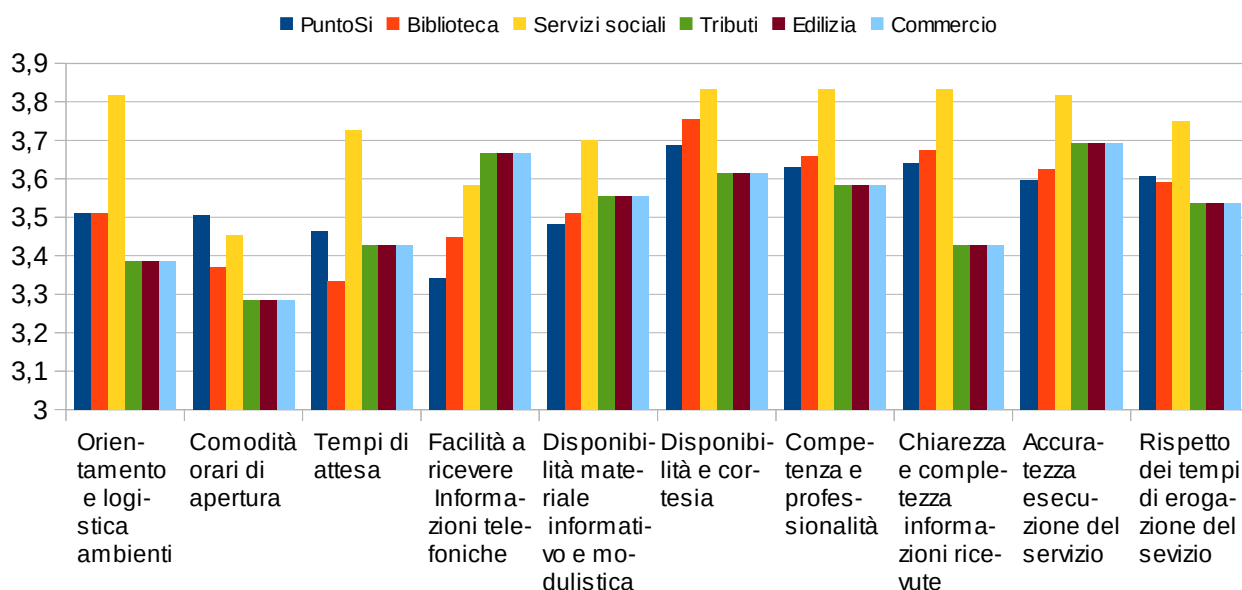
Rispetto a tali indicatori è stato chiesto agli intervistati di esprimere il proprio giudizio rispondendo alle seguenti domanda: *Come valuta la sua esperienza di utilizzo dello sportello polifunzionale PuntoSi/del servizio selezionato per i seguenti aspetti?*

Gli intervistati hanno espresso la valutazione con una scala da 1 a 4, dove 1=per nulla soddisfatto, 2=poco soddisfatto, 3=abbastanza soddisfatto e 4=molto soddisfatto.

La media delle valutazioni di soddisfazione espresse sugli indicatori di qualità è indicata nella seguente tabella e raffigurata nel grafico n. 9.

Media valutazioni per fattori qualità	PuntoSi	Biblioteca	Servizi Sociali	Tributi	Edilizia	Commercio
Orientamento e logistica ambienti	3,51	3,51	3,82	3,38	3,38	3,38
Comodità orari di apertura	3,51	3,37	3,45	3,29	3,29	3,29
Tempi di attesa	3,46	3,33	3,73	3,43	3,43	3,43
Facilità a ricevere informazioni telefoniche	3,34	3,45	3,58	3,67	3,67	3,67
Disponibilità materiale informativo e modulistica	3,48	3,51	3,70	3,56	3,56	3,56
Disponibilità e cortesia	3,69	3,76	3,83	3,62	3,62	3,62
Competenza e professionalità	3,63	3,66	3,83	3,58	3,58	3,58
Chiarezza e completezza informazioni ricevute	3,64	3,67	3,83	3,43	3,43	3,43
Accuratezza esecuzione del servizio	3,60	3,63	3,82	3,69	3,69	3,69
Rispetto dei tempi di erogazione del servizio	3,61	3,59	3,75	3,54	3,54	3,54

GRAFICO N. 9– Media soddisfazione per indicatori di qualità per servizio valutato



Osservando la distribuzione delle valutazioni espresse dagli intervistati, spicca l'elevata percentuale di risposte non fornite (valutazioni non espresse per singoli fattori). I due grafici seguenti rappresentano la distribuzione percentuale delle valutazioni espresse e non espresse per i diversi fattori di qualità per i due servizi oggetto di indagine con campione più significativo.

GRAFICO N. 10 – Risposte ottenute per il PuntoSi (100 intervistati)

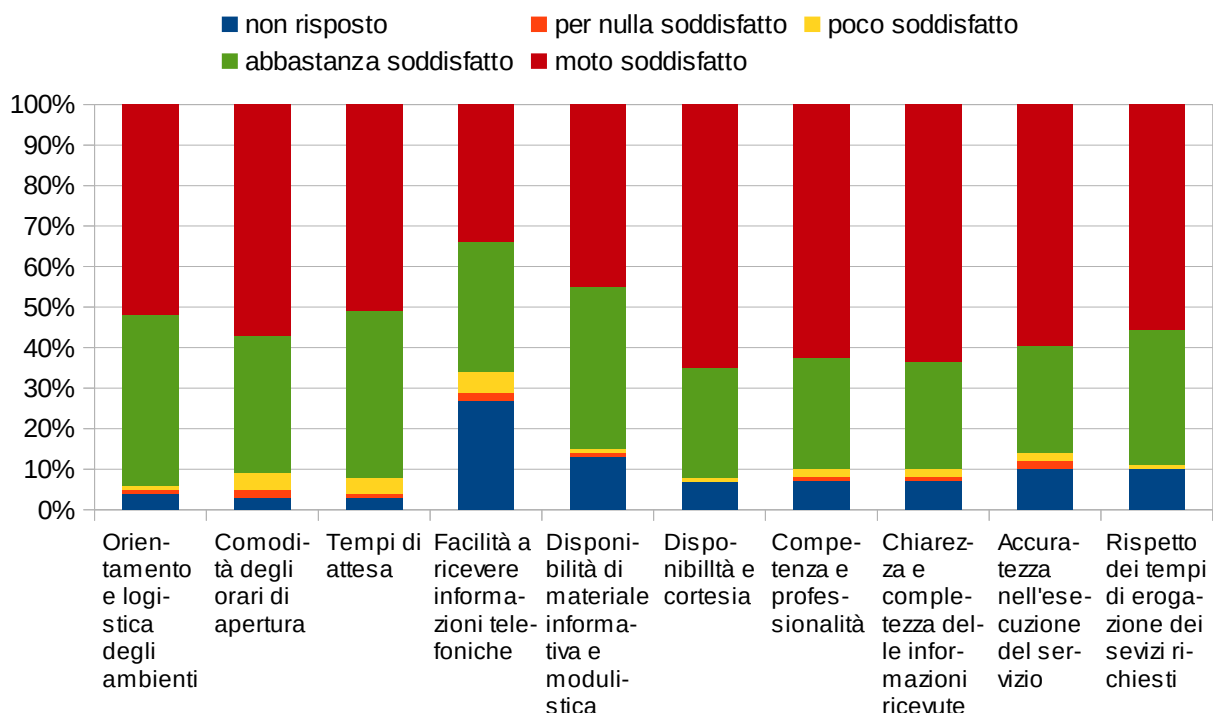
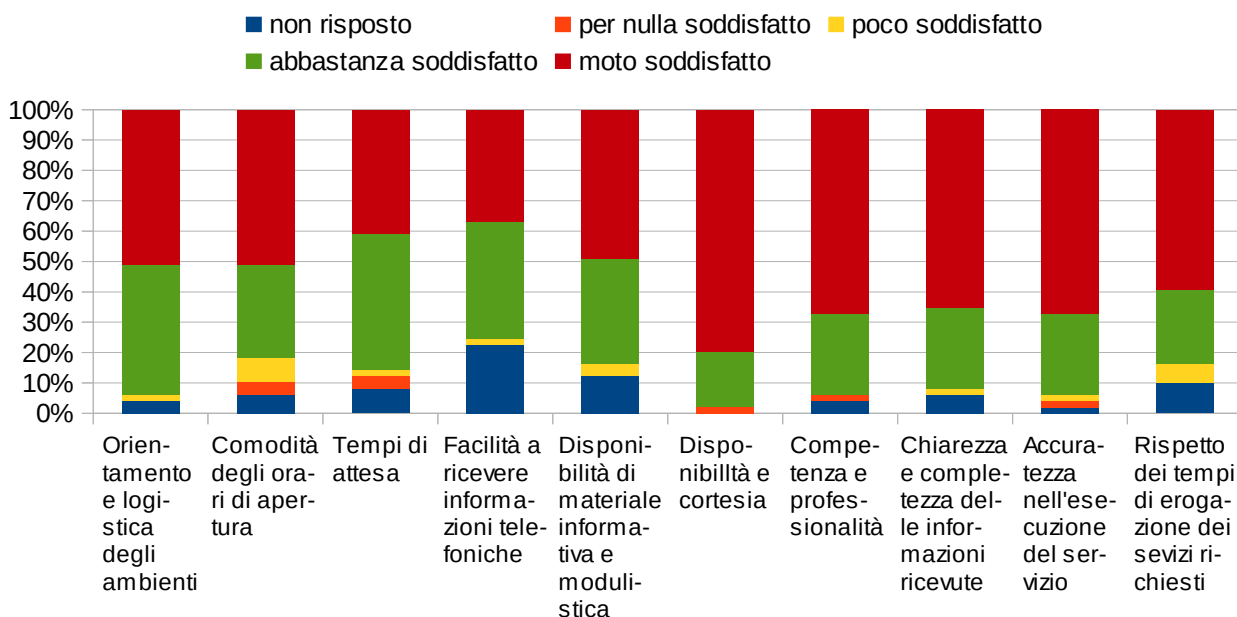


GRAFICO N. 11 – Risposte ottenute per la Biblioteca (49 intervistati)

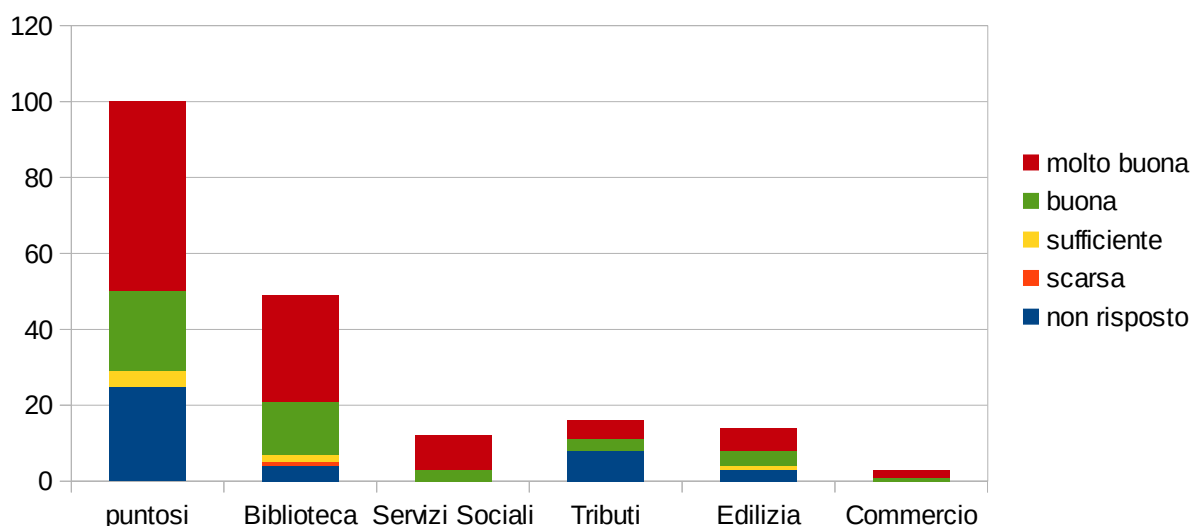


4.2 – Risultato complessivo

Oltre al grado di soddisfazione per i singoli indicatori di qualità indicati, è stato chiesto agli intervistati di esprimere una valutazione del servizio nel suo complesso, sempre utilizzando una scala da 1 a 4, dove 1= scarsa e 4=molto buona.

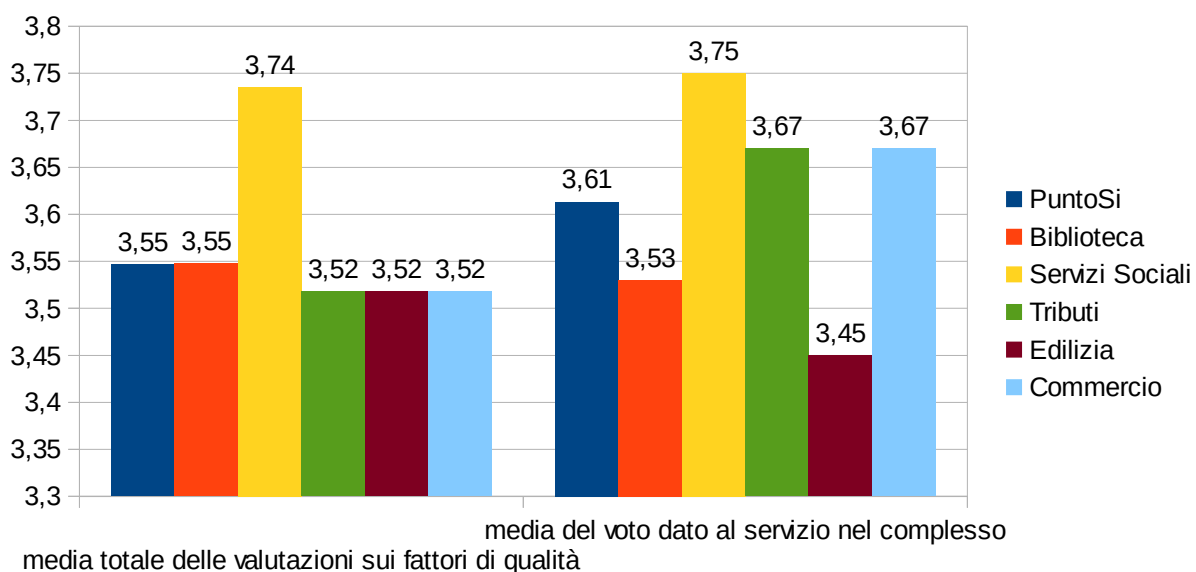
In questo caso il numero di mancate risposte è particolarmente elevato.

GRAFICO N. 12 – Valutazione data al servizio nel suo complesso



La media della valutazione espressa per ciascun servizio nel suo complesso appare coerente con la media totale delle valutazioni espresse rispetto ai singoli indicatori di qualità per ciascun servizio.

GRAFICO N. 13 – Confronto media totale delle valutazioni sui fattori di qualità e media del voto assegnato ai servizi nel loro complesso



va precisato che, anche se riuniti in un unico grafico (grafico n. 13), i risultati ottenuti dai diversi servizi non sono direttamente confrontabili, data la cospicua differenza di dimensione del campione che ha espresso le valutazioni tra l'uno e l'altro, più sopra ricordata.

5. Conclusioni

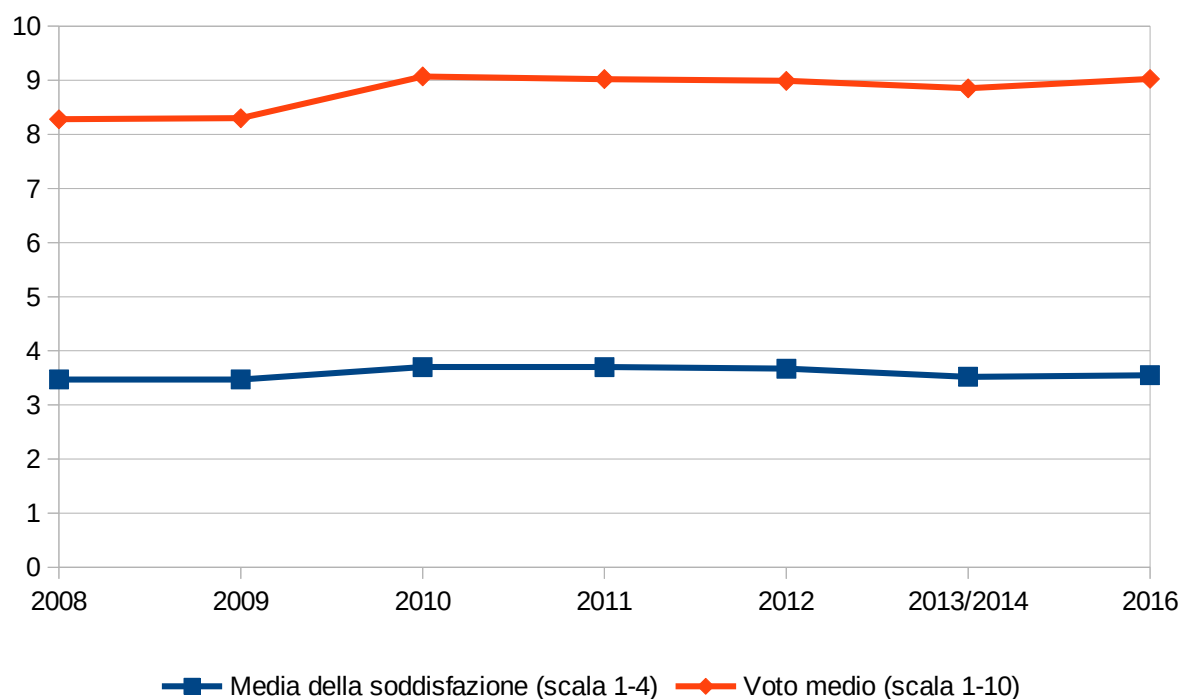
Prima di concludere la relazione sui risultati dell'indagine di *customer satisfaction* svolta, si ritiene necessario evidenziare alcune difficoltà incontrate nel valutare le risposte ottenute e nella conseguente analisi dei dati.

Anzitutto, la facoltà di scegliere quale tra i servizi proposti valutare lasciata all'intervistato ha determinato un frazionamento del campione totale intervistato, tale per cui la valutazione espressa su alcuni dei servizi risulta poco significativa (caso limite il Commercio con solo 3 valutazioni). Inoltre, la molteplicità delle scelte da effettuare (ad esempio la possibilità di indicare la frequenza di utilizzo per una lista di servizi per poi poterne valutare solo uno) ha probabilmente creato della confusione negli intervistati, per cui alcuni questionari sono risultati di difficile lettura ed è stato quasi necessario "interpretarli". Permane infine la difficoltà di raggiungere un campione numericamente adeguato, che da sempre ha caratterizzato questo tipo di indagine svolta nel Comune di Rubano. Dal punto di vista qualitativo invece, le diverse modalità di contatto utilizzate in quest'occasione sembrano aver determinato un miglioramento del campione nel senso di una maggiore rappresentatività delle varie fasce di popolazione.

Fatte queste doverose premesse, il voto complessivo medio assegnato al PuntoSi nel suo complesso, pari a 3,61 (su 4, e 9,03 se scalato su 10 per renderlo raffrontabile con gli anni passati), come anche la media dei voti espressi per i singoli indicatori di qualità, pari a 3,55 (su4), confermano la soddisfazione dei cittadini verso i servizi erogati tramite lo sportello, mantenendosi in linea con i valori degli anni scorsi.

Il **grafico 14** illustra un raffronto dei valori ottenuti nelle successive indagini svolte. Va naturalmente tenuto conto che la metodologia di indagine, come indicato nelle premesse, è stata profondamente modificata, per cui il confronto è da intendersi solo come linea di tendenza. Nel grafico non è presente il 2015, in quanto per tale anno la rilevazione della soddisfazione dell'utenza è stata fatta tramite "emoticons" ed il risultato è stato espresso solo in percentuale di faccine "contente" sul totale di quelle lasciate.

GRAFICO n. 14 – Andamento negli anni del voto complessivo e della media della soddisfazione espressa per il PuntoSi



Per quanto riguarda gli altri servizi al pubblico, è la prima volta che vengono fatti oggetto di una indagine gradimento diretta. I dati sui voti complessivi ottenuti e le medie delle valutazioni espresse sui singoli indicatori di qualità, rappresentati nei **grafici 12 e 13**, sembrano indicare una generale gradimento da parte dei cittadini utenti.

Gentile signora/e,

il Comune di Rubano desidera verificare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi resi alla cittadinanza. Obiettivo dell'indagine è misurare la qualità e il gradimento dei servizi offerti attraverso l'ascolto dei cittadini e trovare spunti di riflessione per migliorare i servizi.

Per questo Le chiediamo di rispondere ad alcune domande. Il questionario compilato rimarrà anonimo.

Parte A - informazioni sull'intervistato

Età:	sino a 20 <input type="checkbox"/>	21 - 40 <input type="checkbox"/>	41 - 60 <input type="checkbox"/>	oltre 60 <input type="checkbox"/>
Nazionalità:	ITALIANA <input type="checkbox"/>	COMUNITARIA <input type="checkbox"/>	NON COMUNITARIA <input type="checkbox"/>	
Professione:				
Agricoltore <input type="checkbox"/>	Artigiano <input type="checkbox"/>	Commerciante <input type="checkbox"/>	Professionista <input type="checkbox"/>	Pensionato/Casalinga <input type="checkbox"/>
Imprenditore <input type="checkbox"/>	Operaio <input type="checkbox"/>	Impiegato/Dirigente <input type="checkbox"/>	Studente <input type="checkbox"/>	Non occupato <input type="checkbox"/>
Frazione di appartenenza:				
Rubano <input type="checkbox"/>	Bosco <input type="checkbox"/>	Sarmeola <input type="checkbox"/>	Villaguattera <input type="checkbox"/>	
Da quanto tempo risiede nel Comune di Rubano:				
meno di 1 anno <input type="checkbox"/>	fino a 10 anni <input type="checkbox"/>	più di 10 anni <input type="checkbox"/>	non residente a Rubano <input type="checkbox"/>	

Con quale frequenza si rivolge allo sportello polifunzionale PuntoSi per servizi o informazioni?

E' la prima volta 1 volta all'anno 2/3 volte all'anno Altro _____

Con quale frequenza si rivolge ai Servizi del Comune e quali?

<input type="checkbox"/> Biblioteca	E' la prima volta <input type="checkbox"/>	1 volta all'anno <input type="checkbox"/>	2/3 volte all'anno <input type="checkbox"/>	Altro _____
<input type="checkbox"/> Servizi Sociali	E' la prima volta <input type="checkbox"/>	1 volta all'anno <input type="checkbox"/>	2/3 volte all'anno <input type="checkbox"/>	Altro _____
<input type="checkbox"/> Tributi	E' la prima volta <input type="checkbox"/>	1 volta all'anno <input type="checkbox"/>	2/3 volte all'anno <input type="checkbox"/>	Altro _____
<input type="checkbox"/> Edilizia (SUE)	E' la prima volta <input type="checkbox"/>	1 volta all'anno <input type="checkbox"/>	2/3 volte all'anno <input type="checkbox"/>	Altro _____
<input type="checkbox"/> Commercio	E' la prima volta <input type="checkbox"/>	1 volta all'anno <input type="checkbox"/>	2/3 volte all'anno <input type="checkbox"/>	Altro _____
<input type="checkbox"/> Altro	E' la prima volta <input type="checkbox"/>	1 volta all'anno <input type="checkbox"/>	2/3 volte all'anno <input type="checkbox"/>	Altro _____
Se barrato "Altro", specificare il servizio _____				

Parte B – valutazione sull'esperienza di utilizzo dello sportello polifunzionale PuntoSi

(se non si è mai rivolto al PuntoSi può passare direttamente alla parte C del questionario)

Come valuta la Sua esperienza di utilizzo del PuntoSi per ciascuno di questi aspetti?		Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Accessibilità del Servizio	Orientamento e logistica degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Comodità degli orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Facilità a ricevere informazioni telefoniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Disponibilità di materiale informativo e modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Affidabilità del Personale	Disponibilità e cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Competenza e professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affidabilità del servizio	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Accuratezza nell'esecuzione del servizio richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rispetto dei tempi previsti per l'erogazione dei servizi richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se lo ricorda, per quale motivo si è rivolto l'ultima volta al Punto Si?

Che valutazione darebbe allo Sportello PuntoSi nel suo complesso su una scala da 1 (scarsa) a 4 (molto buona)?: ____

Parte C – valutazione sull'esperienza di utilizzo di uno dei seguenti servizi comunali

(selezioni un servizio a cui si è rivolto almeno una volta e su cui vuole esprimere una valutazione)

Biblioteca **Servizi Sociali** **Tributi** **Edilizia** **Commercio**

Come valuta la Sua esperienza di utilizzo del servizio selezionato per ciascuno di questi aspetti?		Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Accessibilità del servizio	Orientamento e logistica degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Comodità degli orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Facilità a ricevere informazioni telefoniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Disponibilità di materiale informativo e modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affidabilità del Personale	Disponibilità e cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Competenza e professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affidabilità del servizio	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Accuratezza nell'esecuzione del servizio richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rispetto dei tempi previsti per l'erogazione dei servizi richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se lo ricorda, per quale motivo si è rivolto l'ultima volta al servizio selezionato?

Che valutazione darebbe al servizio selezionato nel suo complesso su una scala da 1 (scarsa) a 4 (molto buona)?: ____

Il questionario è terminato, La ringraziamo per la sua collaborazione.

Se lo desidera può aggiungere qui sotto un suggerimento o un commento: