

## QUESTIONARIO

### PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

*Gentile Utente, Le chiediamo qualche minuto della sua attenzione per condurre un'indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti.*

*La preghiamo, pertanto, di voler esprimere un Suo giudizio assicurandoLe che le Sue osservazioni saranno tenute in seria considerazione.*

1. Qual è il Suo giudizio sul funzionamento del Servizio?  
Insufficiente ( ) Sufficiente ( ) Discreto ( ) Buono ( ) Ottimo ( )
2. Come giudica l'accesso all'informazione relativa al Servizio (telefono, fax, e-mail, internet)?  
Insufficiente ( ) Sufficiente ( ) Discreto ( ) Buono ( ) Ottimo ( )
3. Come giudica la competenza e la preparazione del personale che ha offerto il Servizio?  
Insufficiente ( ) Sufficiente ( ) Discreto ( ) Buono ( ) Ottimo ( )
4. Qual è il Suo giudizio sul grado di semplicità, snellezza e trasparenza delle procedure utilizzate?  
Insufficiente ( ) Sufficiente ( ) Discreto ( ) Buono ( ) Ottimo ( )
5. Come giudica la tempestività con la quale vengono comunicate eventuali variazioni e /o aggiornamenti sul Servizio erogato?  
Insufficiente ( ) Sufficiente ( ) Discreto ( ) Buono ( ) Ottimo ( )
6. Come giudica la facilità di compilazione e la comprensibilità della documentazione predisposta per l'erogazione del Servizio?  
Insufficiente ( ) Sufficiente ( ) Discreto ( ) Buono ( ) Ottimo ( )
7. Qual è la Sua percezione rispetto alle caratteristiche degli ambienti (accoglienza, pulizia, comfort, luminosità)?  
Insufficiente ( ) Sufficiente ( ) Discreto ( ) Buono ( ) Ottimo ( )
8. Come giudica la cortesia del personale?  
Insufficiente ( ) Sufficiente ( ) Discreto ( ) Buono ( ) Ottimo ( )

9. Come giudica la facilità di accesso?

Insufficiente ( ) Sufficiente ( ) Discreto ( ) Buono ( ) Ottimo ( )

Quali sono stati gli aspetti maggiormente apprezzati

---

---

---

---

---

---

Quali sono eventuali aspetti migliorabili?

---

---

---

---

---

Note e suggerimenti

---

---

---

---

---

***Grazie per la collaborazione!***

Data \_\_\_\_\_

## QUESTIONNAIRE

### POUR LE RELEVEMENT DE LA SATISFACTION DE L'UTILISATEUR

Gentil utilisateur, on vous demande quelques minutes de son attention pour mener une enquête pour le relèvement du degré de satisfaction des utilisateurs. S'il vous plait, on vous demande d'exprimer son opinion, on vous assure que vos commentaires seront pris en compte.

1. Quelle est votre opinion sur le fonctionnement du Service?  
Insuffisant ( ) Suffisant ( ) Discret ( ) Bon ( ) Très bien ( )
  
2. Comment jugez – vous l'accès aux informations sur le Service (téléphone, fax, e-mail, internet) ?  
Insuffisant ( ) Suffisant ( ) Discret ( ) Bon ( ) Très bien ( )
  
3. Comment jugez – vous la compétence et la formation du personnel qui ont offert le Service ?  
Insuffisant ( ) Suffisant ( ) Discret ( ) Bon ( ) Très bien ( )
  
4. Quelle est votre opinion sur le degré de simplicité, finesse et la transparence des procédures utilisée ?  
Insuffisant ( ) Suffisant ( ) Discret ( ) Bon ( ) Très bien ( )
  
5. Comment évaluez – vous la rapidité avec laquelle on communique toutes les modifications et/ou les mis à jour sur le Service fourni ?  
Insuffisant ( ) Suffisant ( ) Discret ( ) Bon ( ) Très bien ( )
  
6. Comment évaluez – vous la facilité de la compilation et de la compréhension des documents préparés pour la prestation du Service ?  
Insuffisant ( ) Suffisant ( ) Discret ( ) Bon ( ) Très bien ( )
  
7. Quelle est votre perception par rapport aux caractéristiques des milieux (accueil, nettoyage, confort, luminosité) ?  
Insuffisant ( ) Suffisant ( ) Discret ( ) Bon ( ) Très bien ( )
  
8. Comment évaluez – vous la courtoisie du personnel ?  
Insuffisant ( ) Suffisant ( ) Discret ( ) Bon ( ) Très bien ( )
  
9. Comment évaluez – vous la facilité d'accès ?  
Insuffisant ( ) Suffisant ( ) Discret ( ) Bon ( ) Très bien ( )

Quels étaient les aspects les plus appréciés ?

---

---

---

---

---

Quels sont les aspects du Service à améliorer ?

---

---

---

---

---

Notes et suggestions

---

---

---

---

---

**Merci pour la collaboration !**

Date \_\_\_\_\_

## QUESTIONARIO

### PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

*Dear user, we ask you a few minutes of his attention to conduct an investigation for the detection of the degree of user satisfaction.*

1. What is your opinion on the functioning of the service?  
Insufficient ( ) Sufficient ( ) Discrete ( ) Good ( ) Excellent ( )
2. How does access to information relating to the service (telefon, fax, e-mail, internet)?  
Insufficient ( ) Sufficient ( ) Discrete ( ) Good ( ) Excellent ( )
3. How do you judge the competence and training of personal who offered the service?  
Insufficient ( ) Sufficient ( ) Discrete ( ) Good ( ) Excellent ( )
4. What is your opinion on the degree of simplicity, slenderness and transparency of the procedures?  
Insufficient ( ) Sufficient ( ) Discrete ( ) Good ( ) Excellent ( )
5. How would you rate the timeliness with which they are notified of any change and /or updates on the service provided?  
Insufficient ( ) Sufficient ( ) Discrete ( ) Good ( ) Excellent ( )
6. How would you rate the ease of compilation and comprehensibility of documents prepared for the delivery of the service?  
Insufficient ( ) Sufficient ( ) Discrete ( ) Good ( ) Excellent ( )
7. What is your perception with respect to the characteristics of the environments (hospitality, cleaning, comport, brightness)?  
Insufficient ( ) Sufficient ( ) Discrete ( ) Good ( ) Excellent ( )
8. How would you rate the courtesy of the staff?  
Insufficient ( ) Sufficient ( ) Discrete ( ) Good ( ) Excellent ( )
9. How would you rate the ease of access?  
Insufficient ( ) Sufficient ( ) Discrete ( ) Good ( ) Excellent ( )

What are the aspect most appreciated?

---

---

---

---

---

What are possible areas for improvement?

---

---

---

---

Notes and tips

---

---

---

---

***Grazie per la collaborazione!***

Data \_\_\_\_\_