

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Siciliana

PRESIDENZA

Segreteria Generale

Area 1[^] U.O. “*Segreteria Corecom*”

***Questionario per la valutazione della
"Customer satisfaction"***

in materia di conciliazione

Anno 2013

Gentile utente,

questo Ufficio di Segreteria Corecom sta conducendo una ricerca sulla qualità del servizio offerto per ciò che concerne l'attività della conciliazione. La preghiamo, pertanto, di rispondere a tutte le domande di questo questionario.

Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per conoscere e risolvere gli eventuali problemi evidenziati.

Il questionario è anonimo e i dati rilevati saranno utilizzati soltanto in forma aggregata e unicamente al fine del miglioramento della qualità del servizio.

La ringraziamo per la Sua cortese collaborazione.

Intestatario utenza telefonica:

Delegato dalla parte che ha presentato la domanda di conciliazione:

Età: 18-30 31-45 46-60 Oltre 60

Sesso: M F

Titolo di studio

Licenza elementare

Licenza scuola media inferiore

Diploma Scuola media superiore

Laurea

Occupazione

Casalinga

Dipendente privato

Dipendente pubblico

Disoccupato

Imprenditore

Libero professionista

Pensionato

Altro _____

Ha conosciuto questo Ufficio tramite:

Televisione/Radio Giornali Altri uffici

Passaparola Internet Altro (specificare) _____

Ha contattato questo ufficio tramite:

Telefono Fax E-mail

Posta Di persona

Residenza:

Palermo

Altra provincia

Al termine della conciliazione:

è stato raggiunto un accordo **SI** **NO**


l'udienza è stata rinviata

l'azienda telefonica non si è presentata

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)						
	Per niente d'accordo					Completamente d'accordo
	1	2	3	4	5	6
L'orario di apertura dell'ufficio è adeguato alle mie esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riesco ad individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durante tutto l'iter della pratica, ogni volta che ho dovuto contattare gli operatori dell'ufficio, non ho avuto alcun problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
All'atto della presentazione della domanda o, comunque, al mio primo contatto con l'ufficio, sono stato informato in maniera dettagliata sull'iter della mia richiesta di conciliazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il giorno dell'udienza sono stato informato sulle modalità di svolgimento dell'udienza stessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale, ogni volta che ho chiesto informazioni a questo ufficio ho avuto sempre risposte precise ed esaurienti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
All'atto della presentazione della domanda o, comunque, al mio primo contatto con l'ufficio, sono stato accolto con cortesia e disponibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complessivamente gli operatori si comportano in modo cortese e disponibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Complessivamente l'ufficio svolge le sue funzioni con competenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti (sala della conciliazione e ambienti annessi) sono puliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti sono ben climatizzati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I bagni sono puliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli ambienti sono funzionali (ad es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio erogato dall'ufficio (dal momento della presentazione della richiesta alla fine della conciliazione) mi è stato erogato senza inconvenienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicare eventuali inconvenienti verificatisi						
Il conciliatore ha cercato di favorire un accordo che soddisfacesse entrambe le parti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il provvedimento temporaneo (Mod. GU5) ha prodotto gli effetti desiderati (rispondere solo se chi compila il questionario ha richiesto il provvedimento temporaneo Mod. GU5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consiglierei ad altri utenti di rivolgersi a questo ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Peggior di come me lo aspettavo	Come me lo aspettavo	Migliore di come me lo aspettavo			
Rispetto alle mie aspettative, il servizio che mi è stato fornito è stato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Eventuali motivi di insoddisfazione e/o osservazioni e/o suggerimenti per migliorare il servizio

Al fine stabilire un ordine delle priorità per la programmazione di eventuali azioni di miglioramento del Servizio della Conciliazione, si prega, cortesemente, di volere assegnare un ordine di importanza agli aspetti indicati nella seguente tabella.

Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)						
	Per niente importante					Molto importante
	1	2	3	4	5	6
Facilità di accesso al servizio della Conciliazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza e completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia e accoglienza degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza e cortesia degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idoneità del servizio della Conciliazione a soddisfare le esigenze degli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data _____