



REGIONE SICILIANA

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Area Affari Generali - U.O. 2 U.R.P.



***CUSTOMER SATISFACTION
DEL DIPARTIMENTO REGIONALE
DELLA FUNZIONE PUBBLICA E DEL
PERSONALE***

ANNO 2018





Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Area Affari Generali
Unità Operativa 2 - Ufficio Relazioni con il Pubblico



Indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione della qualità dei
servizi erogati all'utenza dal Dipartimento Regionale della Funzione
Pubblica e del Personale - Anno 2018

Hanno partecipato all'iniziativa:

Elaborazione e

redazione questionario:

Emanuele NICOLSI
Salvatore Mario LIPARI

Dirigente U.R.P.
U.R.P.

Somministrazione questionario:

Gli Uffici di questo Dipartimento

Caricamento dati

nell'applicativo informatico:

Salvatore Mario LIPARI

U.R.P.

Redazione documento finale:

Emanuele NICOLSI
Salvatore Mario LIPARI

Dirigente U.R.P.
U.R.P.





Regione Siciliana

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica

Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale

Area Affari Generali

U.O. 2 - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Viale Regione Siciliana, 2194 90145 Palermo

Indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione della qualità dei servizi erogati all'utenza dal Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale - Anno 2018

La **Customer Satisfaction** si propone di misurare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi erogati e rappresenta per questo Dipartimento un elemento di centrale interesse. Infatti è da tempo impegnato nella sistematica verifica, attraverso il monitoraggio della stessa mediante la somministrazione di questionari, su un campione rappresentativo di utenza con cui ci si relaziona.

Secondo tale principio, le strutture del Dipartimento devono costantemente adeguarsi alle esigenze dei cittadini - utenti e devono garantire adeguati standard di qualità dei servizi definiti da un sistema di indicatori; il loro monitoraggio continuo assume, pertanto, un significativo strumento di controllo e verifica.

Essenzialmente l'indagine di customer satisfaction, serve per:

1. Conoscere le criticità delle singole strutture per intervenire e risolvere le problematiche;
2. Rendere tangibile all'utenza l'interesse che ha l'Amministrazione nei riguardi della qualità offerta;
3. Rendere partecipe l'utenza al miglioramento della qualità offerta;
4. Rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini - utenti, riguardante i seguenti aspetti:
 - a. Erogazione dei servizi;
 - b. Assistenza nell'iter procedurale del servizio richiesto;
 - c. Coinvolgimento propositivo degli stessi per eventuali osservazioni, critiche e suggerimenti, da inserire nell'apposito spazio all'interno del questionario compilato in forma totalmente anonima.

IL CAMPIONE STATISTICO



L'indagine è stata rivolta a tutti coloro che hanno contattato gli Uffici del Dipartimento

La modalità di scelta delle persone da intervistare è del tutto casuale, ma essa è principalmente determinata dalla modalità del monitoraggio e nella scelta del periodo di campionamento.

La scelta della metodologia del monitoraggio a campione consente una rilevazione continua in un arco temporale indefinito.

IL QUESTIONARIO

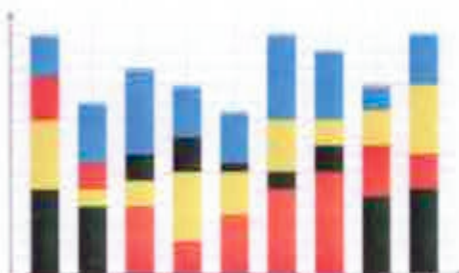


Sulla scorta dell'esperienza maturata si è cercato di individuare con apposite domande i settori che più interessano sia l'utenza che l'Amministrazione affinché vengano fornite risposte per rendere i servizi sempre più efficienti.

Il questionario è diviso in tre sezioni:

- la 1^a sezione contiene domande relative all'approccio che l'utente ha con il nostro Dipartimento.
- la 2^a sezione contiene domande sul rapporto tra l'utente e il Dipartimento.
- la 3^a sezione contiene domande più specifiche e personali per l'utente e, ove si ritenesse opportuno, eventuali suggerimenti per migliorare il servizio.

RISULTATI DELL'INDAGINE



1 - Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare il Dipartimento?

Il maggior numero di risposte pervenute indica che la nostra utenza predilige l'approccio diretto con le diverse strutture, mentre in percentuale minore utilizza il telefono e la posta elettronica.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte riscontrate	Percentuale
Telefono	8	45%
Posta	0	0
Posta elettronica	4	22%
Mi reco di persona presso la sede	6	33%
Altro	0	0

2 - Con quale frequenza consulta il sito internet del Dipartimento?

La maggior parte degli intervistati ha dichiarato che consulta il nostro sito internet istituzionale una o più volte al mese, mentre gli altri dati raccolti evidenziano in egual misura delle frequenze di accesso differenti.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Tutti i giorni	3	15%
Una o più volte a settimana	5	25%
Una o più volte al mese	2	10%
Sporadicamente	10	50%
Mai	0	0%

3 - Quante volte si è recato presso il nostro Dipartimento negli ultimi 12 mesi?

Il dato rilevato indica che l'utenza si è recata presso il nostro Dipartimento, con maggiore frequenza, da 1 a 5 volte nell'ultimo anno, mentre in minore percentuale per quanto riguarda le altre opzioni.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
1 - 5 volte	8	47%
6 - 10 volte	3	18%
Più di 10 volte	6	35%

4 - Potrebbe indicare presso quale Ufficio si è recato?

Il dato che emerge è che circa un quinto degli utenti intervistati si è rivolto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, poco più di un decimo all'Area Affari Generali, mentre tutte le altre strutture sono state contattate in misure minore.

Risultati ottenuti:

Ufficio	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Area Affari Generali	1	4%
Servizio 1	1	4%
Servizio 2	10	38%
Servizio 3	3	12%
Servizio 4	5	19%
Servizio 5	0	0
Servizio 6	0	0
Servizio 7	2	8%
Servizio 8	1	4%
Servizio 9	0	0
Servizio 10	0	0
Servizio 11	0	0
Servizio 12	0	0
Servizio 13	1	4%
Servizio 14	0	0
Servizio 15	0	0
Servizio 16	0	0
Servizio 17	0	0
Servizio 18	0	0
Servizio 19	0	0

5 - Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento:

Il grado di soddisfazione riscontrato indica valori molto elevati nell'opzione "Abbastanza" ed in misura inferiore nell'opzione "Molto"

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non risposto	
	Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %	
Facilità di accesso al sito	7	39%	7	39%	4	22%	0	0%	0	0%
Chiarezza	4	27%	7	47%	3	20%	1	6%	0	0%
Utilità	5	33%	7	47%	3	20%	0	0%	0	0%
Completezza	5	33%	7	47%	3	20%	0	0%	0	0%
Modulistica a disposizione	4	27%	8	54%	2	13%	1	6%	0	0%

6 - Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Siciliana:

In merito all'apprezzamento del grado di soddisfazione della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web della Regione Siciliana, la maggior parte delle risposte si è concentrata sulla opzione "abbastanza", in misura maggiore relativamente alla facilità di individuazione, mentre l'opzione "Molto" principalmente è stata prescelta per l'utilità del nostro sito.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non risposto	
	Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %	
Facilità di individuazione	6	33%	7	39%	5	28%	0	0%	0	0%

Chiarezza	3	20%	7	47%	5	33%	0	0%	0	0%
Utilità	3	20%	8	53%	3	20%	1	7%	0	0%
Completezza	3	20%	8	53%	4	27%	0	0%	0	0%

7 - Principalmente, per quale motivo si è recato e/o rivolto all'Ufficio?

Il dato che è emerso evidenzia che il maggior numero degli utenti si rivolgono ai nostri uffici per chiedere informazioni relativamente ai servizi erogati. Nella categoria "Altro" sono inseriti i motivi professionali (2 casi), un'integrazione pratica e per un assegno di lutto.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte riscontrate	Percentuale
Chiedere informazioni	5	28%
Presentare una nuova pratica	2	12%
Seguire l'iter di una pratica in corso	4	24%
Conclusione di un procedimento	2	12
Avere accesso agli atti amministrativi	2	12
Altro	2	12

8 - Sono motivi:

Prioritariamente, i motivi per i quali gli utenti intervistati si sono rivolti ai nostri uffici, sono attinenti alla sfera personale, mentre, in misura più ridotta, quelli relativi ad ambiti professionali o per conto terzi.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Personali	9	53%

Professionalisti	8	47%
Per conto terzi	0	0%
Altro	0	0%

9 - Quanto si ritiene soddisfatto dal servizio ricevuto? Fornisca una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti:

In merito all'apprezzamento del grado di soddisfazione del servizio ricevuto, la maggior parte delle risposte si è concentrata sulla opzione "Molto", in misura maggiore relativamente alla competenza e alla cortesia del personale, mentre l'opzione "Abbastanza" principalmente è stata prescelta per la capacità di ascolto, la chiarezza nelle spiegazioni e la tempestività nella risposta.

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla		Non risposto	
	Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %	
Cortesia del personale	13	72%	5	28%	0	0%	0	0%	0	0%
Capacità d'ascolto	13	72%	4	22%	1	6%	0	0%	0	0%
Competenza del personale	11	65%	6	35%	0	0%	0	0%	0	0%
Chiarezza nelle spiegazioni	9	53%	6	35%	2	12%	0	0%	0	0%
Tempestività nella risposta	10	59%	5	29%	2	12%	0	0%	0	0%

10 - Ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

Dalle risposte analizzate si evince che il maggiore grado di apprezzamento dell'utenza, relativamente agli orari di ricevimento, si attesta nell'opzione "Abbastanza".

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Molto	2	13%
Abbastanza	11	74%

Suggerimenti:

Non è stato segnalato nessun suggerimento.

Elenco dei suggerimenti:

In materia di logistica:
NESSUNO

13 - Indichi a quale categoria appartiene

Elenco delle risposte pervenute:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Privato cittadino	2	11%
Impresa	0	0%
Pubblica Amministrazione	16	89%
Libero Professionista	0	0%
Associazione di categoria	0	0%
Altro	0	0%

Alcuni dati conclusivi, a soli fini statistici:

Età

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Fino a 29 anni	0	0%
Da 30 a 60 anni	14	82%
Oltre i 60 anni	3	18%

Nazionalità

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Italiana	18	100%
Straniera	0	0%

Sesso

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Maschile	11	65%
Femminile	6	35%

Titolo di studio

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Nessun titolo	0	0%
Licenza Elementare	0	0%
Licenza scuola media inferiore	1	6%
Diploma scuola media superiore	12	70%
Laurea	4	24%

Professione

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Impiegato/lavoratore dipendente	18	100%
Libero Professionista	0	0%
Casalinga	0	0%
Studente	0	0%
Disoccupato	0	0%
Altro	0	0%

Residenza

Risultati ottenuti:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Palermo	13	72%
Altra provincia	5	28%
Altra regione	0	0%



Sintetizzando tutto quanto fin qui rappresentato, avendo analizzato e valutato il contenuto di ogni singola scheda al fine di rilevare il grado di soddisfazione che la stessa contiene, si può tranquillamente affermare che la presente indagine ha avuto un risultato positivo, in quanto l'utente ha manifestato un buon grado di soddisfazione.

Pertanto, il contributo fornito dai cittadini - utenti sarà opportunamente valutato con l'obiettivo di migliorare il servizio laddove necessita, al fine di raggiungere livelli di competenza e di efficienza sempre più elevati da parte del Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale.

Firmato

Il Dirigente dell'U.R.P.

Emanuele Nicolosi

*(Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D. Lgs. n. 39/93)*

DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA E DEL PERSONALE - AREA AA.56. - U.O. 2 U.P.P.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO RICEVUTO

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2018 - QUESTIONARI CARICATI: N. 18

DOMANDA N. 1:

Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare il nostro Dipartimento?

	N.
telefono	8
posta	0
posta elettronica	4
mi reca presso la sede	6
altro (Specificare)	0

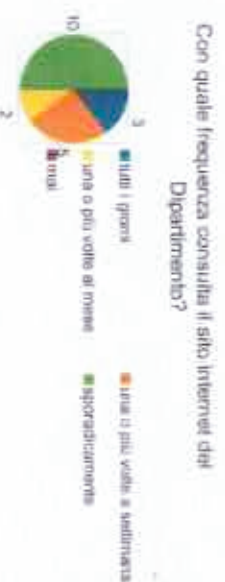


Quali strumenti utilizza più frequentemente per contattare questo Dipartimento?

DOMANDA N. 2:

Con quale frequenza consulta il sito internet del Dipartimento?

	N.
tutti i giorni	3
una o più volte a settimana	5
una o più volte al mese	2
sporadicamente	10
mai	

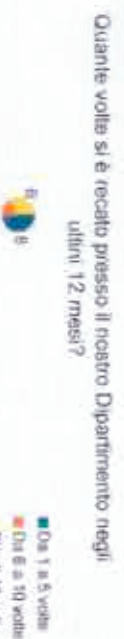


Con quale frequenza consulta il sito internet del Dipartimento?

DOMANDA N. 3:

Quante volte il nostro personale ha fornito informazioni nei corsi degli ultimi 12 mesi?

	N.
Da 1 a 5 volte	8
Da 6 a 10 volte	3
Più di 10 volte	6

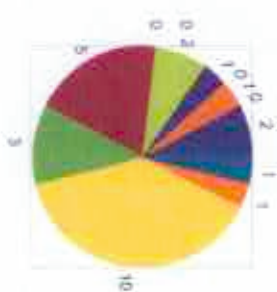


Quante volte si è recato presso il nostro Dipartimento negli ultimi 12 mesi?

DOMANDA N. 4:

Potrebbe indicare presso quale Ufficio si è recato?

	N.
Area Affari Generali	1
Servizio 1	1
Servizio 2	10
Servizio 3	3
Servizio 4	5
Servizio 5	0
Servizio 6	0
Servizio 7	2
Servizio 8	1
Servizio 9	0
Servizio 10	0
Servizio 11	0
Servizio 12	0
Servizio 13	1
Servizio 14	0
Servizio 15	0
Servizio 16	0
Servizio 17	0
Servizio 18	0
Servizio 19	0
Ufficio Relazioni Pubblico	2



Potrebbe indicare presso quale Ufficio si è recato?



DOMANDA N. 5:

Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito	7	7	4	0
Chiarezza	4	7	3	1
Utilità	5	7	3	0
Completezza	5	7	3	0
Modulistica a disposizione	4	8	2	1

VEDI ALLEGATO: C.S. 2018 – REPORT E GRAFICO DOMANDA N. 5

DOMANDA N. 6:

Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Emilia

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di individuazione della Sezione "Amministrazione Trasparente"	8	7	5	0
Chiarezza	3	7	5	0
Utilità	3	8	3	1
Completezza	3	8	4	0

VEDI ALLEGATO: C.S. 2018

REPORT E GRAFICO DOMANDA N. 6

DOMANDA N. 7:

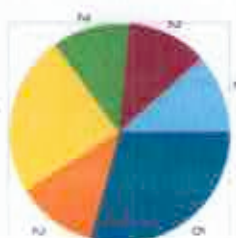
Principalemente, per quale motivo il "Sist. Tesoro" è rivolto all'Ufficio (barrare una sola domanda)

	N.
Chiedere informazioni	5
Presentare una nuova pratica	2
Seguire l'iter di una pratica in corso	4
Conclusione di un procedimento	2
Avere accesso agli atti amministrativi	2
altro (Specificare)	2

frequenza corso, formazione,

Principalemente, per quale motivo il "Sist. Tesoro" è rivolto

all'Ufficio



- Chiedere informazioni
- Presentare una nuova pratica
- Seguire l'iter di una pratica in corso
- Conclusione di un procedimento
- Avere accesso agli atti amministrativi
- altro (Specificare)

DOMANDA N. 8:

Sono motive:

Iscritte motivo:

Personali
 Professionali
 Per conto terzi
 altro (Specificare)

N.

9
 8
 0
 0

Sono motivi:



■ Personali
 ■ Professionali
 ■ Per conto terzi
 ■ altro (Specificare)

DOMANDA N. 9:

Quanto è ritenuto soddisfatto dal servizio ricevuto (fornito) una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti?

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Cortesie del personale	13	5	0	0
Capacità d'ascolto	13	4	1	0
Competenza del personale	11	6	0	0
Chiarezza nel fornire spiegazioni	9	6	2	0
Tempestività nella risposta	10	5	2	0

VEDI ALLEGATO: C.S. 2018 - REPORT E GRAFICO DOMANDA N. 9

DOMANDA N. 10:

Ritieni adeguati gli orari di ricevimento del pubblico?

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
	2	11	2	

Ritieni adeguati gli orari di ricevimento del pubblico



■ Molto
 ■ Abbastanza
 ■ Poco
 ■ Per nulla

DOMANDA N. 11:

Se ha compilato uno o più moduli, quanto ritiene chiara la modulistica?

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
	5	13	0	0

Se ha compilato uno o più moduli, quanto ritiene chiara la modulistica



■ Molto
 ■ Abbastanza
 ■ Poco
 ■ Per nulla

DOMANDA N. 12:

Indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti:

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia, Ecc.)	5	11	0	1
Servizi di portineria	3	12	0	1
Chiarezza della segnaletica interna	5	11	0	0

VEDI ALLEGATO: C.S. 2018 - REPORT E GRAFICO DOMANDA N. 12

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE I SERVIZI:

NESSUN SUGGERIMENTO SEGNALATO

DOMANDA N. 13:

Indichi a quale categoria appartiene

	N.
Privato cittadino	2
Impresa	0
Pubblica Amministrazione	16
Libero Professionista	0
Associazione di categoria	0
altro (Specificare)	0

Indichi a quale categoria appartiene



Allegati conclusivi ai son.dati statistici

	N.
Fino a 29 anni	0
Da 30 a 60 anni	14
Oltre i 60 anni	3

Età



Nazionalità

N.

Nazionalità

Italiana
Straniera

18
0

Nazionalità

0
18

Italiana
Straniera

Sesso

N

Titolo di studio

Maschile
Femminile

11
6



Maschile
Femminile

Titolo di studio

N

Nessun Titolo

0

Licenza Elementare

0

Licenza scuola media inferiore

1

Diploma scuola media superiore

12

Laurea

4



Nessun Titolo
Licenza Elementare
Licenza scuola media inferiore
Diploma scuola media superiore
Laurea

Professione

N

Impiegato/lavoratore dipendente

18

Libero Professionista

0

Casalinga

0

Studente

0

Disoccupato

0

altro (Specificare)

0



Impiegato/lavoratore dipendente
Libero Professionista
Casalinga
Studente
Disoccupato

Residenza

N

Palermo

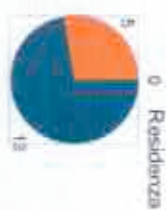
13

Altra provincia

5

Altra regione

0



Palermo
Altra provincia
Altra regione

DOMANDA N. 5:

Indicare il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet per ogni risposta

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito	7	7	4	0
Chiarezza				
Utilità				
Completezza				
Modularità e disposizione				

Facilità di accesso al sito



DOMANDA N. 5:

Indicare il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet per ogni risposta

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito				
Chiarezza	4	7	3	1
Utilità				
Completezza				
Modularità e disposizione				

Chiarezza



DOMANDA N. 5:

Indicare il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet per ogni risposta

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito				
Chiarezza				
Utilità	5	7	3	0
Completezza				
Modularità e disposizione				

Utilità



DOMANDA N. 5:

Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito				
Chiarezza				
Utilità				
Completezza	5	7	3	0
Modulistica a disposizione				

Completezza



DOMANDA N. 5:

Indichi il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet del Dipartimento.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito				
Chiarezza				
Utilità				
Completezza				
Modulistica a disposizione	4	8	2	1

Modulistica a disposizione



DOMANDA N. 6:

Indicare il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Provinciale del suo attuale Regione Siciliana.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
Facilità individuazione della Sezione	6	7	5	0	Facilità di individuazione della Sezione
Chiarezza					
Utilità					
Completezza					

DOMANDA N. 6:

Indicare il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Provinciale del suo attuale Regione Siciliana.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
Facilità individuazione della Sezione	3	7	5	0	Chiarezza
Chiarezza					
Utilità					
Completezza					

DOMANDA N. 6:

Indicare il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Provinciale del suo attuale Regione Siciliana.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
Facilità individuazione della Sezione					Utilità
Chiarezza					
Utilità	3	6	3	1	
Completezza					

DOMANDA N. 6:

Indicare il suo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Provinciale del suo attuale Regione Siciliana.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
Facilità individuazione della Sezione					Completezza
Chiarezza					
Utilità					
Completezza	3	6	4	0	

DOMANDA N. 9:

Domanda 9: Come si ritiene soddisfatto dal servizio del personale ricevuto? Fornire una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Cortesia del personale	13	5	0	0
Capacità d'ascolto				
Competenza del personale				
Chiarezza nel fornire spiegazioni				
Tempestività nella risposta				

Cortesia del personale

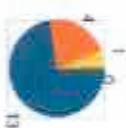


DOMANDA N. 9:

Domanda 9: Come si ritiene soddisfatto dal servizio del personale ricevuto? Fornire una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Cortesia del personale				
Capacità d'ascolto	13	4	1	0
Competenza del personale				
Chiarezza nel fornire spiegazioni				
Tempestività nella risposta				

Capacità d'ascolto



DOMANDA N. 9:

Domanda 9: Come si ritiene soddisfatto dal servizio del personale ricevuto? Fornire una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Cortesia del personale				
Capacità d'ascolto				
Competenza del personale	11	6	0	0
Chiarezza nel fornire spiegazioni				
Tempestività nella risposta				

Competenza del personale



DOMANDA N. 9:

Quanto Si ritiene soddisfatti dal servizio ricevuto (fornire una risposta per ciascuna dei seguenti aspetti)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Cortesie del personale				
Capacità d'ascolto				
Competenza del personale				
Chiarezza nel fornire spiegazioni	9	6	2	0
Tempestività nella risposta				

Chiarezza nel fornire spiegazioni



■ 1
■ 2
■ 3
■ 4

DOMANDA N. 9:

Quanto Si ritiene soddisfatti dal servizio ricevuto (fornire una risposta per ciascuna dei seguenti aspetti)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Cortesie del personale				
Capacità d'ascolto				
Competenza del personale				
Chiarezza nel fornire spiegazioni				
Tempestività nella risposta	10	5	2	0

Tempestività nella risposta



■ 1
■ 2
■ 3
■ 4

DOMANDA N. 12:

potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

Adeguatezza dei locali
Servizi di portineria
Chiarezza nella segnaletica interna

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
5	11	0	1

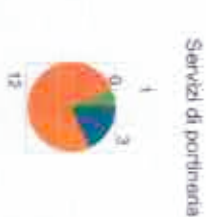


DOMANDA N. 12:

potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

Adeguatezza dei locali
Servizi di portineria
Chiarezza nella segnaletica interna

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
3	12	0	1



DOMANDA N. 12:

potrebbe indicare il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

Adeguatezza dei locali
Servizi di portineria
Chiarezza nella segnaletica interna

Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
5	11	0	0

