

# Questionario di Customer Satisfaction:

## Servizi del Libero Consorzio Comunale di Agrigento

Gentile utente,

il Libero Consorzio Comunale di Agrigento desidera migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti ai cittadini, alle imprese e agli utenti interni. La sua opinione è fondamentale. La preghiamo di dedicare pochi minuti alla compilazione di questo questionario anonimo.

### Sezione 1: Profilo dell'Utente

*Per aiutarci a capire chi utilizza i nostri servizi.*

#### 1. Tipologia di utente:

- Privato cittadino
- Impresa / Libero professionista
- Rappresentante di Ente Pubblico / Associazione
- Utenti interni

**2. Quale servizio amministrativo ha utilizzato principalmente?** (es. Protocollo, Servizi Finanziari, Edilizia/Ambiente, Servizi Sociali/Scolastici, Urp, ecc.)

#### 3. In che modo ha interagito principalmente con gli uffici?

- Di persona (sportello)
- Online (Sito web / PEC / Email)
- Telefonicamente

### Sezione 2: Valutazione del Servizio

*Esprima il suo grado di soddisfazione utilizzando una scala da 1 a 5.*

*(1 = Molto insoddisfatto | 2 = Insoddisfatto | 3 = Neutro | 4 = Soddisfatto | 5 = Molto soddisfatto)*

<b>ASPETTO VALUTATO</b> (Indicatori di risultato)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Accessibilità:</b> Facilità nel reperire informazioni e contatti degli uffici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Trasparenza:</b> Chiarezza delle procedure e della documentazione richiesta, tempi, costi e responsabilità del servizio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tempestività:</b> Rispetto dei tempi di risposta e di conclusione della pratica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Competenza:</b> Capacità del personale di risolvere il problema o fornire risposte corrette.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Correttezza e Cortesia con l'utenza:</b> Gentilezza e disponibilità del personale preposto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Affidabilità e completezza del servizio</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Digitalizzazione: Funzionalità e facilità d'uso dei servizi online/sito web.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Altro</b> (Specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Sezione 3: Valutazione Globale

**4. Nel complesso, come valuta la sua esperienza con i servizi amministrativi del Libero Consorzio?**

- Eccellente
- Buona
- Sufficiente
- Insoddisfacente

**5. Rispetto al passato, ritiene che il servizio sia:**

- Migliorato
- Rimasto invariato
- Peggiorato
- Non saprei / È la prima volta che lo utilizzo

### Sezione 4: Suggerimenti e Note alternative

*La sua voce per il nostro cambiamento.*

**6. Qual è l'aspetto che ritiene necessiti del maggiore e più urgente miglioramento?**

- Riduzione dei tempi di attesa/risposta

- Semplificazione della modulistica
- Potenziamento dei servizi online (sito e istanze digitali)
- Ampliamento degli orari di apertura al pubblico / reperibilità telefonica
- Altro (specificare): \_\_\_\_\_

**7. Spazio per osservazioni, suggerimenti o segnalazioni specifiche:**

*(La preghiamo di non inserire dati sensibili o personali)*

---

**Informativa Privacy (GDPR):** I dati raccolti attraverso questo questionario sono trattati in forma totalmente anonima e aggregata, nel rispetto della normativa vigente sulla privacy, al solo fine di migliorare la qualità dei servizi del Libero Consorzio Comunale di Agrigento.

**Grazie per la preziosa collaborazione!**

---

Il presente questionario può essere compilato e consegnato in forma anonima presso l'ufficio, o compilato on line o accedendo dalla home page del sito istituzionale del Libero Consorzio Comunale di Agrigento