

“CUSTOMER SATISFACTION”

Verbale della seduta del 20 Ottobre 2012 – Ore 9:00.

Oggetto: valutazione della metodica di analisi per la verifica della customer satisfaction.

L'anno duemiladodici, oggi 20 Ottobre 2012, alle ore 9:00, presso l'Ufficio del Segretario Generale a Nonantola si è riunito il Nucleo di Valutazione dei comuni di Bastiglia e Ravarino.

Sono presenti i Sig.ri:

Rossetti Dottor Gianluigi - Presidente
Bruzzi Dott.ssa Mara - Componente
Parrinello Dott. Paolo - Componente

Assiste il Responsabile del Servizio unico del personale dottor Stefano Sola.

Il Nucleo di Valutazione dei comuni di Bastiglia e Ravarino:

Modalità di somministrazione dei questionari all'utenza.

Il questionario predisposto ha registrato la partecipazione di tutti i responsabili di servizio e rappresenta la sintesi di un lavoro di gruppo apprezzabile.

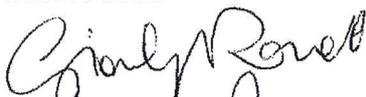
Il questionario viene predisposto in 50 esemplari per servizio e viene numerato da 1 a 50. La numerazione è necessaria per monitorare il numero dei questionari a cui viene data risposta in rapporto a quelli somministrati.

Il questionario viene somministrato dai singoli servizi che provvedono altresì a raccogliervi e a trascrivere gli esiti in apposite tabelle di excel predisposte dal Servizio di Ragioneria di Nonantola.

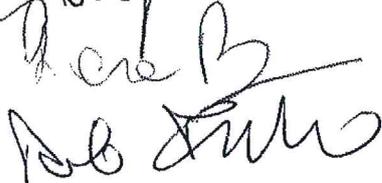
L'esito dei questionari raccolti dai singoli servizi e aree viene inviato al servizio economico-finanziario che raccoglie ed elabora i dati trasmettendoli al Nucleo di Valutazione.

Nonantola, 20 Ottobre 2012

Il Presidente:



I componenti:





COMUNE DI RAVARINO

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO XXXXX

DOMANDA 1.

1.1. Lei è:

Maschio

Femmina

Persona giuridica
passare alla DOMANDA 2.

1.2. Anno di nascita _____

1.3. Cittadinanza:

Italiana

UE

Extra UE

1.4. Attività:

Studente

Impiegato

Professionista

Operaio

Artigiano

Casalinga

In cerca
di lavoro

Pensionato

1.5. Residente a Nonantola:

SI

NO

DOMANDA 2.

2.1. Per quale motivo si è rivolto al servizio XXXXX?
(sono possibili più risposte)

Macroattività 1

Macroattività 2

Macroattività 3

Macroattività 4

Macroattività 5

Macroattività 6

DOMANDA 3.

3.1. Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per ricercare
informazioni e/o chiarimenti relativi al servizio in oggetto?

SI

NO

DOMANDA 4.

Quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?

CAPACITA' DI RISPOSTA :

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono
4.1. Competenza e preparazione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Tempestività delle risposte fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Capacità di soluzione del problema posto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Facilità di reperire le informazioni dal sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPACITA' DI RELAZIONE / DISPONIBILITA' :

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono
4.6. Ascolto e comprensione del problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Disponibilità e orientamento all'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8. Orario di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOMANDA 5.

5.1. Come giudica complessivamente il servizio ricevuto?

Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio:

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal D. Lgs. 30/06/03 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informa che i dati raccolti saranno utilizzati in forma aggregata anonima e solamente a fini statistici



COMUNE DI BASTIGLIA

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO XXXXX

DOMANDA 1.

1.1. Lei è:

Maschio

Femmina

Persona giuridica
passare alla DOMANDA 2.

1.2. Anno di nascita _____

1.3. Cittadinanza:

Italiana

UE

Extra UE

1.4. Attività:

Studente

Impiegato

Professionista

Operaio

Artigiano

Casalinga

In cerca
di lavoro

Pensionato

1.5. Residente a Nonantola:

SI

NO

DOMANDA 2.

2.1. Per quale motivo si è rivolto al servizio XXXXX?
(sono possibili più risposte)

Macroattività 1

Macroattività 2

Macroattività 3

Macroattività 4

Macroattività 5

Macroattività 6

DOMANDA 3.

3.1. Ha mai utilizzato il sito internet del Comune per ricercare
informazioni e/o chiarimenti relativi al servizio in oggetto?

SI

NO

DOMANDA 4.

Quanto si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?

CAPACITA' DI RISPOSTA :

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono
4.1. Competenza e preparazione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Tempestività delle risposte fornite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Capacità di soluzione del problema posto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Facilità di reperire le informazioni dal sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPACITA' DI RELAZIONE / DISPONIBILITA' :

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono
4.6. Ascolto e comprensione del problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Disponibilità e orientamento all'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8. Orario di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOMANDA 5.

5.1. Come giudica complessivamente il servizio ricevuto?

Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio:
