



Libero Consorzio  
Comunale di Ragusa

**REPORT**  
**CUSTOMER SATISFACTION**  
**2017**

***Gruppo di lavoro "Qualità"***  
***Controllo di Qualità 2017***

***Esiti delle indagini di Customer Satisfaction***



Libero Consorzio  
Comunale di Ragusa

## *Gruppo di lavoro Qualità*

*Dott. Vito Vittorio Scalogna coordinatore*

*Ing. Vincenzo Corallo*

*Dott. Salvatore Buonmestieri*

*Dott.ssa Patrizia Toro*

*Sig.ra Giovannella Criscione*

*Redazione a cura dell'URP*

*Sito internet: [www.provincia.ragusa.it](http://www.provincia.ragusa.it)*

*e.mail: [urp@provincia.ragusa.it](mailto:urp@provincia.ragusa.it)*

*Numero Verde 800 012899*

*Nell'anno 2017 i servizi erogati dal Libero Consorzio comunale di Ragusa, già Provincia Regionale di Ragusa, sono stati sottoposti ad una verifica qualitativa attraverso il giudizio degli utenti che direttamente li utilizzano.*

*Tale verifica ha rappresentato sicuramente il fulcro di un sistema basato sui principi della Qualità, inoltre ha avuto anche lo scopo di rendere concreto il diritto di partecipazione degli utenti alla vita amministrativa dell'Ente e di promuovere il valore dell'ascolto.*

*Alcuni settori dell'Ente hanno predisposto delle indagini di customer satisfaction finalizzate alla valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza; attraverso queste indagini si è voluto verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi offerti, cogliere eventuali esigenze ancora non soddisfatte e comprendere come migliorare l'offerta.*

*La rilevazione ha coinvolto i seguenti settori:*

- I - Polizia Provinciale – Risorse Umane – Servizi Socio Assistenziali*
- II - Avvocatura ed affari generali, per l'URP (trasparenza, accesso, qualità).*
- V - Pianificazione territoriale ed infrastrutture, per il servizio Riserve Naturali*
- VI - Ambiente e Geologia,*

# ***INDICE***

## **INDAGINI E GRAFICI DI CUSTOMER SATISFACTION:**

- *I Settore - Polizia Provinciale – Risorse Umane – Servizi Socio Assistenziali*
- *II Settore - Avvocatura ed affari generali, per l'URP (trasparenza, accesso, qualità).*
- *V Settore - Pianificazione territoriale e Sviluppo Locale, per il servizio Riserve Naturali*
- *VI Settore - Ambiente e Geologia*

## **SETTORE I**

***Polizia Provinciale – Risorse umane – Servizi Socio-assistenziali***

---

**ANALISI  
QUESTIONARI DI  
VALUTAZIONE DEI  
SERVIZI OFFERTI  
AGLI STUDENTI  
CON DISABILITA'  
A.A. 2016/17**

---

Libero Consorzio  
Comunale di  
Ragusa

---

Settore I  
U.O.C. 3 “ Servizi  
socio  
assistenziali”

---

***Servizi assistenziali a favore dei disabili sensoriali inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado***

***Assistenza specialistica, di base e trasporto a favore di alunni portatori di Handicap inseriti negli Istituti di Istruzione secondaria del territorio provinciale***

## **Settore I**

### **U.O.C. 3 “ Servizi socio - assistenziali”**

*Dirigente : Dott. Raffaele Falconieri*

*Funzionario responsabile coordinatrice del servizio : dr.ssa Concetta Patrizia Toro*

*Sito internet: [www.provincia.ragusa.it](http://www.provincia.ragusa.it)*

*e-mail: [protocollo@provincia.ragusa.it](mailto:protocollo@provincia.ragusa.it)*

## Premessa

Uno degli aspetti che maggiormente vengono messi in rilievo della nuova ISO 9001 "Vision 2000" è la centralità dell'utente che dovrebbe fungere da punto di riferimento per tutte le attività sia di produzione che di erogazione di servizi. Di conseguenza emerge fortemente la necessità di tenere sotto controllo la soddisfazione del cliente per capire se il prodotto/servizio fornito copre o meno i suoi requisiti intesi anche come aspettative non espresse.

D'altro canto, anche la normativa nazionale va in questa direzione<sup>1</sup>. Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di relazionarsi con i cittadini, conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici.

Le amministrazioni pubbliche sono tenute ad assumere alcuni precisi impegni. Il primo impegno riguarda la progettazione e lo svolgimento di rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.

Il secondo impegno riguarda la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

Il terzo impegno consiste nel favorire all'interno delle amministrazioni lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi.

Il miglioramento delle prestazioni delle amministrazioni pubbliche è al centro dell'azione di modernizzazione. La qualità delle prestazioni rese agli utenti dipende dalla capacità delle amministrazioni pubbliche di perseguire il miglioramento continuo. Da un lato, ciò richiede l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili e dei processi di produzione ed erogazione dei servizi. Dall'altro lato, le amministrazioni devono innovare sia i processi che i servizi finali e le politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni da soddisfare interpretando in modo strategico e anticipatorio la propria missione istituzionale. A questo scopo ciascuna amministrazione deve saper valutare la propria prestazione organizzativa, individuare le priorità rispetto alle quali intervenire, pianificare i necessari cambiamenti in modo integrato e funzionale alle proprie esigenze, anche avvalendosi delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

Nell'intraprendere tale percorso va tenuto presente il ruolo essenziale che può essere svolto dai destinatari dei servizi e dai portatori di interesse e l'importanza di rendere conto dei risultati e quindi anche dei miglioramenti ottenuti e dei successivi obiettivi di miglioramento perseguiti. Le varie forme di comunicazione con i portatori di interesse (bilancio sociale, autovalutazione partecipata, indagini di customer, gestione dei reclami) sono tutti strumenti utili a orientare i percorsi di miglioramento continuo nella giusta direzione ovvero a soddisfare in modo completo i bisogni dei destinatari delle politiche pubbliche.

In quest'ottica l'indagine condotta è stata diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione e quindi il grado di soddisfazione della propria utenza riguardo ai *servizi assistenziali offerti a favore dei disabili sensoriali inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado e all'assistenza all'autonomia e*

---

<sup>1</sup> In particolare, la Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica sulla "rilevazione della qualità percepita dai cittadini" ribadisce i principi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, precisando che le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, a porre attenzione costante al suo giudizio, a sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.



*alla comunicazione e trasporto a favore di alunni portatori di Handicap inseriti negli Istituti di Istruzione secondaria del territorio provinciale*, al fine di poter individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle sue esigenze tenendo purtroppo in debito conto dell'esiguità delle disponibilità economiche a disposizione, del fatto che la Regione Siciliana non ha ancora elaborato le linee guida entro le quali questo ente deve muoversi per fornire il servizio.

Nel campo dei servizi alla persona, e in particolare dei servizi socio-assistenziali ai soggetti diversamente abili nella definizione del concetto di qualità è necessario confrontarsi con alcuni elementi specifici e determinanti a fini pratici:

- la coesistenza di aspetti soggettivi e oggettivi (qualità tecnica), non essendo la qualità una proprietà assoluta e indipendente dalle nostre percezioni. La qualità è infatti un fenomeno dinamico e multidimensionale che dipende da molti fattori tra loro correlati (prestazione ricevuta, modalità di erogazione, costi, risultati raggiunti), dalle aspettative, dai vissuti (esperienze passate, situazione attuale, abitudini, ecc.) e dalle aspirazioni individuali delle persone;
- la coesistenza di molte diverse definizioni di qualità per il medesimo servizio, dato che ciascuna persona possiede una propria legittima definizione di qualità basata sulle proprie preferenze, conoscenze, desideri, cultura, e tutto ciò è in evoluzione: infatti, la stessa persona, al mutare delle esperienze vissute, delle informazioni e delle conoscenze possedute, può considerare il medesimo servizio in modo diverso;
- la coesistenza di diversi punti di vista dato che gli attori implicati nell'erogazione dell'assistenza (personale, utenti, amministratori, familiari) leggono il servizio da prospettive differenti prendendo in considerazione aspetti diversi della qualità.

Affrontare il tema della qualità percepita nei servizi per i soggetti disabili ha significato ragionare sostanzialmente sulla qualità di vita e non solo di specifica qualità dell'assistenza e rilevazione della soddisfazione di singole prestazioni.

Sono stati intervistati famigliari conviventi.

Lo strumento prescelto per questa indagine, che è stata effettuata quest'anno per la prima volta, è stato il questionario a domande chiuse somministrato da dipendenti addetti ai servizi socio assistenziali dell'Ente in occasione della presentazione dell'istanza di accesso al servizio per l'anno scolastico 2017/2018.

Gli utenti non sono stati avvertiti preventivamente sì al fine di ricevere risposte quanto più rispondenti alle esigenze personali e non dettate da logiche suggerite da altri.

L'elaborazione e il commento dei dati è stato effettuato dalla responsabile dei servizi socio assistenziali del libero Consorzio comunale di Ragusa con la collaborazione di un funzionario e due applicate..

## **La raccolta dei dati**

Quest'ufficio ha redatto il questionario avente la finalità di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti: i risultati dell'analisi potrà individuare i punti di forza e debolezza del servizio..

Si è individuato un campione di 197 utenti genitori e/o tutori legali degli alunni e degli studenti che nell'anno scolastico 2016/2017 hanno usufruito dei servizi assistenziali gestiti da questo Ente sul nostro territorio cui somministrare il questionario; è stato tuttavia possibile realizzarne solamente 117 in quanto alcuni utenti non hanno presentato la domanda nei giorni nei quali la stessa gli è stata sottoposta.

Il questionario è sempre stato compilato alla presenza di un dipendente.

Come scritto sul questionario lo scopo è garantire agli studenti con disabilità la possibilità di esprimersi sui servizi usufruiti al fine di migliorarne la qualità.

**IL QUESTIONARIO E' STATO PROPOSTO IN FORMA ASSOLUTAMENTE ANONIMA E NON ANDAVA FIRMATO.**

## **Struttura del questionario**

Il questionario è stato strutturato in diverse parti:

- chi è l'intervistato: si è dato per scontato che a compilare il questionario fosse il genitore dello studente;
- l'accesso: il primo quesito era legato alla scuola frequentata quindi all'ambito dove questo servizio veniva reso;
- il servizio: la parte successiva chiede informazioni in merito al tipo di disabilità del soggetto che usufruisce del servizio, al tipo di autonomia di cui si dispone, se il soggetto disabile stesse frequentando con regolarità le lezioni dell' anno scolastico in corso al tempo della sottoposizione del questionario e di quali servizi stesse usufruendo;
- la soddisfazione del servizio: il questionario, grazie ad una serie di domande a risposta chiusa, affronta in questa sezione il tema della soddisfazione del servizio da diversi fronti; dapprima in modo diretto sulla soddisfazione del servizio in se, successivamente chiedendo informazioni sulla disponibilità da parte degli uffici della Provincia, nel complesso quale fosse il livello di soddisfazione dei servizi dei quali si era usufruito e, infine, chiedendo quali miglioramenti sarebbero richiesti;
- osservazioni e suggerimenti: spazio aperto alle "Osservazioni", campo libero e non obbligatorio in cui potevano essere effettuate qualsiasi tipo di riflessioni in positivo o in negativo, apporre suggerimenti, ecc.

## **Intervistato**

Al termine delle interviste di gradimento sono stati compilati 117 questionari; di questi 112 (pari al 56.86 %) sono stati compilati dai genitori degli utenti che hanno usufruito del servizio, i rimanenti 5 (pari al 2.54 %) sono invece stati compilati da professori di sostegno, da un dirigente scolastico, presenti durante la sottoposizione dei questionari che in maniera spontanea hanno voluto esprimere anche loro, la propria opinione.

### *Soggetti intervistati*

<b>Il questionario viene compilato da:</b>	<b>TOT</b>	<b>56,86 %</b>
Familiare	.....	2,54 %
Altro	.....	..... %
<b>Totale</b>	<b>.....</b>	<b>59,40 %</b>

## **Accesso al Servizio**

La prima parte del questionario è impostata per permettere un'analisi di come l'utenza ha avuto accesso al servizio, per questo poteva essere compilata solo da chi si fosse di fatto occupato di tale richiesta "genitore o studente".

Le prime domande avevano un carattere meramente informativo, necessarie per comprendere il contesto nella quale il ragazzo fosse inserito e il tipo di disabilità per la quale si richiedeva l'assistenza.

### **1. QUALE SCUOLA FREQUENTA L'ALUNNO SUO FAMILIARE ?**

### **2. CHE TIPO DI DISABILITA' HA ?**    Sensoriale            Psicofisica

Altro (specificare).....

### **3 . AUTONOMIA**

L'alunno si sposta in modo autonomo?             Si             No

L'alunno mangia da solo?             Si             No

L'alunno si reca in bagno da solo?             Si             No

### **4. STA FREQUENTANDO CON REGOLARITA' LE LEZIONI DELL'ATTUALE ANNO SCOLASTICO ?**

Si             No             PARZIALMENTE

### **5. DI QUALI SERVIZI HA USUFRUITO ?**

Trasporto da casa a scuola e viceversa

Assistenza specialistica

Assistenza alla comunicazione

Tutte le risposte relative agli accessi mostrano dati interessanti e positivi: di seguito si riportano le analisi specifiche ad ogni domanda posta.

## 6. COME VALUTA I SINGOLI SERVIZI DI CUI IL SUO FAMILIARE HA FRUITO?

TRASPORTO	ASSISTENZA SPECIALISTICA	ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE
<input type="checkbox"/> OTTIMO	<input type="checkbox"/> OTTIMO	<input type="checkbox"/> OTTIMO
<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> BUONO
<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE
<input type="checkbox"/> MEDIOCRE	<input type="checkbox"/> MEDIOCRE	<input type="checkbox"/> MEDIOCRE
<input type="checkbox"/> PESSIMO	<input type="checkbox"/> PESSIMO	<input type="checkbox"/> PESSIMO

Gli esiti sono positivi sul livello di valutazione del servizio a disposizione dell'utenza: il 100 % ( 117 questionari) risponde infatti positivamente.

### TRASPORTO

<input type="checkbox"/> OTTIMO	45
<input type="checkbox"/> BUONO	22
<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	3
<input type="checkbox"/> MEDIOCRE	
<input type="checkbox"/> PESSIMO	
...	70

### Totale

Solo 70 persone del campione intervistato usufruiva del servizio di trasporto; di questi, il 64,29 sono molto soddisfatti del servizio il 31,42% abbastanza soddisfatti e solo il 4,29% ritiene il servizio sufficiente nessuno è comunque insoddisfatto

### SPECIALISTICA

<input type="checkbox"/> OTTIMO	42
<input type="checkbox"/> BUONO	23
<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	5
<input type="checkbox"/> MEDIOCRE	
<input type="checkbox"/> PESSIMO	

### Totale

... 70

Relativamente al servizio di assistenza specialistica ( 70 questionari riportano l'opinione su l'assistenza specialistica) ben il 60% degli intervistati mostra un'alta soddisfazione; se uniamo questo dato a quanti sono comunque soddisfatti ("buono") si nota come ben il 92,86 % dell'utenza sia soddisfatta del servizio offerto.

Solo il 7,15 degli intervistati risultano invece sufficientemente soddisfatti. Nessuno esprime giudizi negativi.

### ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

<input type="checkbox"/>	OTTIMO	17
<input type="checkbox"/>	BUONO	7
<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	
<input type="checkbox"/>	MEDIOCRE	
<input type="checkbox"/>	PESSIMO	
<b>Totale</b>	...	24

Un alto indice di gradimento viene dichiarato anche nei servizi di "assistenza alla comunicazione" (*tra questi includiamo i genitori che si sono espressi su tutto il servizio ai disabili sensoriali* ); il 70,84 % con un'alta soddisfazione ed il rimanente 29,16% comunque soddisfatto. Nessun giudizio è negativo.

### 6. HA RISCONTRATO DISPONIBILITA' DA PARTE DEGLI UFFICI della PROVINCIA ?

<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
SE NO, PERCHE'	.....		
	...		
SI		100%	
NO	...	..%	
<b>Totale</b>	...	100%	

Gli esiti positivi continuano anche in queste risposte, in cui ben il 100% risponde che ha riscontrato tale disponibilità.

La domanda successiva riguarda invece la soddisfazione del servizio nel suo complesso. Ancora una volta i risultati sono molto incoraggianti: ..... intervistati sui ..... totali (pari al .....%) risulta molto soddisfatto, il ...% soddisfatto mentre solo ..... intervistati (.....%) rispondono con un esito negativo;

#### 7. NEL COMPLESSO QUAL'E' IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI DI CUI HA USUFRUITO ?

<input type="checkbox"/>	OTTIMO	54
<input type="checkbox"/>	BUONO	45
<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	6
<input type="checkbox"/>	MEDIOCRE	
<input type="checkbox"/>	PESSIMO	
<input type="checkbox"/>	NON HA ESPRESSO GIUDIZIO	12
<b>Totale</b>		<b>117</b>

#### 8. RISPETTO ALLE ATTIVITA' PROPOSTE, QUALI VALUTA SIANO PREFERITE DAL SUO FAMILIARE E QUALI RITIENE SIA UTILE PROPORRE?

La successiva domanda richiede all'intervistato quali miglioramenti riterrebbe opportuni: interessante evidenziare come molti degli intervistati rispondano al quesito, indice quindi della partecipazione attiva e interessata per migliorare la qualità del servizio anche attraverso proposte innovative come l'ippoterapia, incontri sportivi (calcio, pallavolo piscina) più attività in palestra progetti di cucina danza teatro attività di laboratorio visite guidate, gite , e in generale più attività comunicazionali e ricreative.

#### 9. HA ALTRI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE I SERVIZI EROGATI?

- Aumentare le ore soprattutto per i disabili con gravi patologie, la gestione risulta deficitaria con sole due ore al giorno di assistenza
- Più ore di assistenza sia a scuola che per i sensoriali a casa
- Progetti mirati all'autonomia
- Il rapporto di uno a uno per le attività extrascolastiche
- Possibilità di recupero delle ore di assistenza non fruite su base mensile
- Continuità didattica con l'operatore di riferimento
- Assistenza senza interruzione
- Utilizzo di maggiori tecnologie assistive

Il questionario si conclude con uno spazio aperto ad osservazioni e suggerimenti

#### 10. QUI, SE RITIENE, PUO' AGGIUNGERE UN SUO COMMENTO IN ORDINE AI SERVIZI RICEVUTI

Sui 117 questionari solo 5 presentavano delle osservazione o proposte pari ad un 4.28.% due le richieste:

- che il servizio venga avviato contemporaneamente all'inizio dell'anno scolastico
- l'aumento delle ore di assistenza.

## **Considerazioni finali**

Questa analisi ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

1. la misurazione del livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi oggetto dell'indagine;
2. la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per i servizi di assistenza forniti dal Libero Consorzio Comunale di Ragusa, anche attraverso la Cooperativa/Ente aggiudicataria del servizio.

Tra gli aspetti che più ci confortano è la dichiarazione che gli interventi dei servizi danno solo esiti positivi e migliorato quindi la vita quotidiana del soggetto disabile assistito della sua famiglia e della scuola in cui l'alunno/studente disabile è inserito.

Per quanto concerne le criticità riscontrate (maggior numero di ore di assistenza richieste ) sarà cura di questo ufficio sottoporre la richiesta all'Assessorato Reg. alla Famiglia, Politiche Sociali e lavoro Dipartimento della famiglia e delle politiche sociali -Servizio V- "Fragilità e povertà" affinché questo Consorzio possa strutturare iniziative di miglioramento in modo da offrire servizi sempre più adeguati alle esigenze dei cittadini.

Un confronto più analitico si potrà, comunque, effettuare con una prossima indagine, mantenendo il questionario stabile.

## ***SETTORE II***

***Avvocatura ed Affari generali***





## **LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA**

**già PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

### Indagine customer satisfaction Ufficio Relazioni con il Pubblico anno 2017

L'Ufficio Relazioni con il pubblico del Libero Consorzio comunale di Ragusa anche nell'anno 2017 ha verificato la qualità dei servizi forniti agli utenti mediante una indagine di customer satisfaction.

- ✓ La rilevazione è stata fatta con l'ausilio di un questionario sottoposto all'attenzione degli utenti transitati presso lo Sportello nel corso dell'anno considerato, nel periodo scelto per la rilevazione, ovvero dall'uno al 30 settembre 2017.
- ✓ Lo strumento di rilevazione prevedeva la possibilità di risposta multipla attraverso una scala di valutazione con cinque possibilità di risposte, ossia: ottimo, buono, sufficiente, insufficiente e non specificato.
- ✓ I questionari sono compilati tutti in forma anonima.
- ✓ Il numero complessivo di utenti disponibili a compilare il questionario è stato molto basso: soltanto 13 hanno voluto compilarlo ed esprimere il loro grado di soddisfazione. Le motivazioni potrebbero essere le più disparate, ma la loro analisi non rientra tra le prerogative di questo gruppo di lavoro.

#### **Analisi dei dati:**

- ✓ Quattro questionari risultano compilati da utenti di sesso femminile
- ✓ Nove questionari risultano compilati da utenti di sesso maschile

---

Palazzo di Provincia – Viale del Fante – 97100 RAGUSA

**Numero Verde** ☎ **800-012899** – Fax 0932/675273

e-mail: [urp@provincia.ragusa.it](mailto:urp@provincia.ragusa.it)

- ✓ Tre questionari coprono la fascia d'età compresa tra 45 e 65 anni
- ✓ Sei questionari coprono la fascia d'età compresa tra 30 e 45 anni
- ✓ Quattro questionari coprono la fascia di età compresa tra 18 e 30 anni

#### **Alla domanda riguardante il titolo di studio posseduto:**

- ✓ Tre utenti hanno risposto di essere laureati
- ✓ Otto con diploma di maturità
- ✓ Due con licenza media.

#### **Alla domanda sull'attività lavorativa svolta:**

- ✓ Quattro hanno risposto di essere lavoratori dipendenti
- ✓ Due liberi professionisti
- ✓ Sei disoccupati
- ✓ Uno riporta lavoratore autonomo.

#### **Analisi complessiva dei report**

- ✓ I questionari compilati sono tredici
- ✓ Alla domanda se l'apertura degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è buono
- ✓ Alla domanda se l'ubicazione e l'individuazione degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è buono
- ✓ Alla domanda se l'ambiente è accogliente e confortevole, il risultato medio rilevato è buono
- ✓ Alla domanda se i moduli di richiesta sono di facile comprensione, il risultato medio rilevato è buono

- ✓ Alla domanda se le informazioni fornite sono chiare e complete, il risultato medio rilevato è buono
- ✓ Alla domanda se gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili, il risultato medio rilevato è ottimo
- ✓ Alla domanda sul tempo impiegato per avere una risposta, il risultato medio rilevato è ottimo
- ✓ Alla domanda se il servizio fornito sia completamente soddisfacente, il risultato medio rilevato è ottimo.
- ✓ Alla domanda sull'utilità del servizio Urp, il risultato medio rilevato è buono.

**CONCLUSIONI:** I dati emersi dall'indagine si collocano nella fascia alta della scala di valutazione; gli utenti che hanno voluto manifestare la loro opinione si ritengono soddisfatti dei servizi ricevuti e ciò ha attribuito un esito positivo alla rilevazione.

# LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA

già PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA

Ufficio Relazioni con il Pubblico

## VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DALL' URP

Gentile signora/e Le chiediamo di voler esprimere la propria opinione per i servizi erogati dall' Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Libero Consorzio. Le Sue risposte ci permetteranno di offrire un servizio migliore, in linea con le sue aspettative. Grazie per la collaborazione.

**Indicare con una X la propria opinione (soltanto una risposta)**

Individuazione ufficio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non specificato
Orario apertura	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non Specificato
Ambiente accogliente e confortevole	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non Specificato
Comprensione moduli utilizzati	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non Specificato
Informazioni fornite	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non Specificato
Cortesìa e disponibilità degli operatori	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non Specificato
Tempo impiegato per avere risposta	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non Specificato
Soddisfazione servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non Specificato
Utilità servizio URP	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non Specificato

Suggerimenti: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Dati del compilatore:

Sesso	M	F
Età:	da 18 a 30	da 30 a 45
	da 45 a 65	over 65
Titolo di studio:	Licenza elementare	Licenza media
	Diploma di scuola media superiore	
	Laurea	
Attività lavorativa:	Lavoratore dipendente	Lavoratore autonomo
	Libero professionista	Disoccupato
	Pensionato	Altro

## ***SETTORE V***

***Pianificazione territoriale e Sviluppo Locale  
(per il servizio Riserve Naturali)***

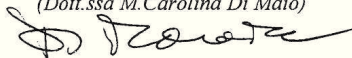
Periodo somministrazione del questionario di customer satisfaction				Numerosità del campione
Dal	01/01/2017	Al	31/12/2017	26

N°	Aspetto	Punteggio					ESITO*
		Estremamente soddisfatto	Più che soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	
01	Facilità di accesso (accessibilità dei percorsi e segnaletica)	6	13	7			+
02	Sicurezza (segnalazione dei pericoli)	4	11	11			+
03	Cura dei percorsi e stato dei manufatti all'interno delle Riserve		9	13	4		+
04	Pulizia ed igiene dei luoghi (assenza dei rifiuti)	1	8	9	5	3	+
05	Tempi di attesa per l'accesso ai servizi	14	10	2			+
06	Cortesia del personale	17	9				+
07	Informazione disponibile e/o ricevute su fauna e flora presenti	13	10	3			+
08	Competenza del personale	15	7	4			+
09	Rapidità nel ricevere le informazioni richiesta	14	10	2			+
10	Efficacia ed efficienza da parte del personale nell'organizzazione della visita	15	9	2			+
11	Facilità di lettura delle informazioni disponibili	5	18	4			+
12	Disponibilità di materiale informatico	9	10	7	1		+
13	Le informazioni acquisite in rapporto alle sue aspettative	6	15	5			+
14							
15							

ESITO\* = Positivo se la media dei punteggi di ogni singolo aspetto è maggiore o uguale a 1,5 / Negativo se se la media dei punteggi è minore di 3.

IL DIRETTORE DELLE RISERVE NATURALI

(Dott.ssa M. Carolina Di Maio)





**Libero Consorzio Comunale**  
già Provincia Regionale di Ragusa  
**Settore V - U.O. Riserve Naturali**  
**Questionario di Customer Satisfaction**

La Provincia di Ragusa sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti dall'UOA RISERVE NATURALI. La invitiamo a partecipare all'indagine e ad imbucare il questionario nell'apposito contenitore che troverà presso i nostri uffici. La informiamo che **il presente questionario non deve essere firmato** e che le risposte ottenute saranno ritenute strettamente confidenziali. **La ringraziamo per la gentile collaborazione, che ci sarà utile per migliorare il nostro servizio.**

Esprima il suo livello di soddisfazione in relazione ai seguenti aspetti:

**1. Facilità di accesso (Accessibilità dei percorsi e segnaletica)**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**2. Sicurezza (Segnalazione dei pericoli)**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**3. Cura dei percorsi e stato dei manufatti all'interno delle riserve**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**4. Pulizia ed igiene dei luoghi (assenza rifiuti)**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**5. Tempi di attesa per l'accesso ai servizi**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**6. Cortesia del personale**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**7. Informazioni disponibili e/o ricevute su fauna e flora presenti**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**8. Competenza del personale**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**9. Rapidità nel ricevere le informazioni richieste**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**10. Efficacia ed efficienza da parte del personale nell'organizzazione della visita**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**11. Facilità di lettura delle informazioni disponibili**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**12. Disponibilità di materiale informativo**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**13. Le informazioni acquisite in rapporto alle sue aspettative**

- Estremamente soddisfatto     Più che soddisfatto     Abbastanza Soddisfatto     Poco soddisfatto     Insoddisfatto

**Quali suggerimenti desidera darci per migliorare il nostro servizio ?**

.....  
.....  
.....  
.....

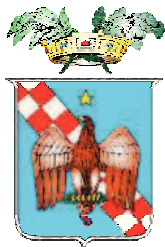
- R.N.O. Pino d'Aleppo
- R.N.S.B. Macchia Foresta del Fiume Irminio

Data: \_\_\_\_\_

# ***SETTORE VI***

***Ambiente e Geologia***





# LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA

## già Provincia Regionale di Ragusa

### 6° Settore Ambiente e Geologia

Via G. Di Vittorio n. 175  
97100 Ragusa (RG)  
Tel. 0932/675522  
Fax. 0932/675513

<http://www.provincia.ragusa.it>



#### CUSTOMER SATISFACTION – REPORT CONSUNTIVO 2017

**Il 6° Settore Ambiente e Geologia opera in regime di Qualità secondo la norma ISO 9001:2008 e BS OHSAS 18001:2007 mediante l'adozione di un Sistema Gestione Qualità e Sicurezza nonché delle procedure e degli strumenti operativi e gestionali del SGQS per le seguenti attività di tipo geologico-geotecnico-geognostico:**

- Supporto geologico, geotecnico, geognostico e geomorfologico ai Settori tecnico-ambientali per gli interventi di pertinenza della Provincia;
- Esternalizzazione a Terzi di servizi geognostici e geotecnici di laboratorio con l'ausilio delle attrezzature geognostiche dirette ed indirette e geotecniche di laboratorio terre e rocce in dotazione al Settore;
- Rete provinciale di rilevamento sismico e di emissione gas Radon;
- Laboratorio geotecnico terre e rocce;
- Laboratorio prove geognostiche in sito;
- Rilievi plano-altimetrici e batimetrici;
- Monitoraggio costiero ai fini della difesa delle coste basse e sabbiose;

#### **AREA ATTIVITA' GEOGNOSTICA IN SITO E GEOTECNICA DI LABORATORIO**

I servizi geognostici e geotecnici di laboratorio ufficiale, offerti dal 6° Settore Ambiente e Geologia sono rivolti a due segmenti:

- interno: inteso come altri settori tecnico-ambientali del Libero Consorzio Comunale di Ragusa;
- esterno: inteso come soggetto estraneo al Libero Consorzio Comunale di Ragusa ed a sua volta suddivisibile in sotto segmenti:

1. privato;
2. pubblico.

L'attività di rilevazione si effettua mediante "test di soddisfazione" sottoposto ai clienti e riportante valutazioni degli aspetti relativi alla commessa con giudizio variabile da 1 a 5 (da *poco soddisfatto* a *molto soddisfatto*).

<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2013</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
10.24	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	1 < N < 5	≥ 4.01	<b>4.8</b>
<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2014</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
10.12	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, e geotecnica di laboratorio	1 < N < 5	≥ 4.01	<b>4.5</b>
<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2015</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
D.08	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	1 < N < 5	≥ 4.02	<b>4.8</b>
<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2016</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
6.09.01.B	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	1 < N < 5	≥ 4.02	<b>4.9</b>
<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2017</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
6.09.01.D	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio	1 < N < 5	≥ 4.03	<b>5</b>

Il **report sul livello di soddisfazione della clientela** evidenzia un generale grado di soddisfazione molto elevato (*molto soddisfatto*). Il campione di soggetti intervistati è rappresentativo dell'universo di clienti serviti (100%).

### **AREA ATTIVITA' DIVULGATIVA E DIDATTICA**

L'attività di Customer Satisfaction da qualche anno è stata estesa e rilevata anche per quanto riguarda l'attività divulgativa e didattica che il settore esplica mediante l'esecuzione di visite guidate ai laboratori tecnici dell'Area Geologia per le scuole di ogni ordine e grado che ne facciano richiesta.

La tipologia dei clienti sono gli utenti delle visite ai laboratori (studenti e professori accompagnatori).

L'attività di rilevazione si effettua mediante "test di soddisfazione" sottoposto agli utenti e riportante valutazioni degli aspetti relativi alla visita fruita con giudizio variabile da 1 a 5 (da *poco soddisfatto* a *molto soddisfatto*).

<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2013</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
10.18	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione $1 < N < 5$	$\geq 4.01$	<b>4.57</b>
<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2014</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione $1 < N < 5$	$\geq 4.01$	<b>4.37</b>
<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2015</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione $1 < N < 5$	$\geq 4.01$	<b>4.44</b>
<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2016</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
6.09.02.C	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione $1 < N < 5$	$\geq 4.02$	<b>4.43</b>
<b>COD</b>	<b>Descrizione Obiettivo</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target atteso 2017</b>	<b>Esito Customer satisfaction</b>
6.09.02.D	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione $1 < N < 5$	$\geq 4.03$	<b>4.42</b>

Il **report sul livello di soddisfazione della clientela** evidenzia un generale grado di soddisfazione molto elevato (*abbastanza soddisfatto – molto soddisfatto*). Il campione di soggetti intervistati è rappresentativo dell'universo di clienti serviti (100%).

## ESTRATTI DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

1)Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

2)Attività divulgativa e didattica

## 1)Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

10.12	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio
-------	--

Indicatore complessivo 5,0

(\*) TALE PARAMETRO NON VIENE VALUTATO PER I COMMITTENTI INTERNI

N. Rep. Attività	Commessa	Descrizione	area	cliente	grado soddisfazione	osservazioni del cliente
219	23_06	STRADE DI COLLEGAMENTO AEROPORTO DI COMISO - LOTTO 4 - PROVE DI CARICO SU PIASTRA E DENSITA' IN SITO	0	SETTORE V PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	5,0	IL SERVIZIO SI STA SVOLGENDO CON LA MASSIMA EFFICIENZA
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)				
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	5			
216	02_17	Progetto di "Ammodernamento e regimentazione idraulica della S.P. n.49 Ispica-Pachino dal km 5+200 al km 5+700". Relazione geologica per procedura art. 13 L.64/1974.	0	Settore IV – Lavori Pubblici e Patrimonio	5,0	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)				
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	5			

## 2)Attività divulgativa e didattica: dati complessivi dal 01-01-2017 al 31-12-2017

Lab. Terre e Rocce		4,36		Lab. Geologico		4,34		Rete Sism. e Radon		4,57		Ril. Topog. e Batim		Giud. Globale		4,42		VALUTAZIONE COMPLESSIVA		4,42	
ID	Data Richiesta	Data Conferma	Procedim. Trim.	Anno	Visita Fissata	Am.	Scuola		Cod	Lab. Terre e Rocce		Lab. Geologico		Rete Sism. e Radon		Ril. Topog. e Batim.		Giud. Globale		Osservazioni	
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
80	06/02/17	08/02/17	1	2017	10/02/17		SCUOLA ELEMENTARE "MARIELE VENTRE" - RAGUSA			4,76	4,48			4,64	4,39			4,58	4,48		9
81	06/02/17	08/02/17	1	2017	17/02/17		SCUOLA ELEMENTARE "MARIELE VENTRE" - RAGUSA														report non consegnato da scuola
82	21/02/17	01/03/17	1	2017	24/02/17		SCUOLA MEDIA "BERLINGUER" - RAGUSA			4,72	4,36	4,72	4,46	4,84	4,50			4,68	4,24		3
83	21/02/17	01/03/17	1	2017	02/03/17		SCUOLA MEDIA "BERLINGUER" - RAGUSA			3,74	4,13			4,65	4,39			4,52	3,91		13
84	06/02/17	08/02/17	1	2017	03/03/17		SCUOLA ELEMENTARE "MARIELE VENTRE" - RAGUSA			4,08	3,80			5,00	4,20			4,40	3,92		11
85	17/02/17	22/02/17	1	2017	06/03/17		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA														report non consegnato da scuola
86	21/02/17	01/03/17	1	2017	08/03/17		SCUOLA MEDIA "BERLINGUER" - RAGUSA														report non consegnato da scuola
87	17/02/17	22/02/17	1	2017	13/03/17		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA			4,46	4,54	3,96	4,15	4,96	4,77			4,69	4,35		---
88	06/02/17	08/02/17	1	2017	17/03/17		SCUOLA ELEMENTARE "MARIELE VENTRE" - RAGUSA			4,21	4,29	4,71	4,38	4,74	4,48			4,79	4,13		20
89	17/02/17	22/02/17	1	2017	20/03/17		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA			4,31	4,38	4,50	4,50	4,63	4,50			4,63	4,25		---
90	21/03/17	22/03/17	1	2017	23/03/17		ISTITUTO SUPERIORE "G FERRARIS" RAGUSA														report non consegnato da scuola
91	17/02/17	22/02/17	1	2017	27/03/17		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA			4,00	3,95	3,84	3,79	4,53	4,47			4,32	4,21		1
92	06/02/17	08/02/17	1	2017	31/03/17		SCUOLA ELEMENTARE "MARIELE VENTRE"			4,62	4,85	4,81	4,62	4,88	4,77			4,81	4,54		---
93	17/02/17	22/02/17	1	2017	03/04/17		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA			4,32	4,11	4,21	4,11	4,42	4,44			4,37	4,37		1
94	06/02/17	08/02/17	1	2017	07/04/17		SCUOLA ELEMENTARE "MARIELE VENTRE"			4,71	4,10	4,62	4,33	4,62	4,52			4,57	4,48		1
95	17/02/17	22/02/17	1	2017	10/04/17		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA			4,65	4,69	4,23	4,35	4,88	4,58			4,81	4,27		2
96	09/02/17	17/02/17	1	2017	19/04/17		SCUOLA MEDIA "ELIO VITTORINI" - SCICLI														visita annullata da scuola
97	09/02/17	17/02/17	1	2017	21/04/17		SCUOLA MEDIA "ELIO VITTORINI" - SCICLI			4,19	4,26	4,30	4,16	4,43	4,10			4,43	4,10		---
98	03/05/17	08/05/17	2	2017	03/05/17		SCUOLA MEDIA "PSAUMIDE" - SC CAMERINA			4,52	4,05	4,43	4,05	4,48	4,00			4,52	4,29		---
99	17/02/17	22/02/17	1	2017	08/05/17		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA			4,25	4,33	4,33	4,50	4,79	4,67			4,33	4,08		3
100	03/05/17	08/05/17	2	2017	11/05/17		SCUOLA MEDIA "PSAUMIDE" - SC CAMERINA														report non consegnato da scuola
101	17/02/17	22/02/17	1	2017	22/05/17		SCUOLA MEDIA "GIOVANNI XXIII" - MODICA														visita annullata da scuola
102	21/11/17	24/11/17	4	2017	05/12/17		ISTITUTO COMPRENSIVO "ROGASI" - POZZALLO														report non consegnato da scuola
103	21/11/17	24/11/17	4	2017	06/12/17		ISTITUTO COMPRENSIVO "ROGASI" - POZZALLO														report non consegnato da scuola
104	21/11/17	24/11/17	4	2017	07/12/17		ISTITUTO COMPRENSIVO "ROGASI" - POZZALLO														report non consegnato da scuola

Libero Consorzio Comunale di Ragusa  
già Provincia Regionale di Ragusa  
6° Settore Ambiente e Geologia

TEST SODDISFAZIONE ATTIVITA' DIDATTICA

Mod.: TES-did/MIG/M  
Rev.: 0  
Data: 10/02/2012

DATI INTERVISTATO

Scheda

Data di rilevazione

Istituto scolastico

Classe



Tipologia intervistato  Docente  Alunno

GIUDIZIO ANALITICO

ASPETTI VALUTATI

SODDISFAZIONE

MOLTA (5)

ABBASTANZA (4)

SUFFICIENTE (3)

POCA (2)

MOLTO POCA (1)

LABORATORIO TERRE E ROCCE

- 1 pensi che il relatore sia stato chiaro nell'esposizione?  
2 pensi che ci sia stata disponibilità a rispondere ai quesiti evidenziati nel corso del modulo frequentato?

LABORATORIO GEOLOGICO

- 3 pensi che il relatore sia stato chiaro nell'esposizione?  
4 pensi che ci sia stata disponibilità a rispondere ai quesiti evidenziati nel corso del modulo frequentato?

RETE SISMOMETRICA E RETE RADON

- 5 pensi che il relatore sia stato chiaro nell'esposizione?  
6 pensi che ci sia stata disponibilità a rispondere ai quesiti evidenziati nel corso del modulo frequentato?

GIUDIZIO GLOBALE SULLE MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA VISITA

- 9 pensi che gli argomenti trattati sono stati interessanti?  
10 organizzazione complessiva della visita effettuata

EVENTUALI OSSERVAZIONI DELL'INTERVISTATO

11

**DATI INTERVISTATO**

Gruppo clienti di riferimento	<input type="text"/>	Periodo di rilevazione	<input type="text"/>
Rag. Sociale - Ditta	<input type="text"/>	Codice	<input type="text"/>
Persona contattata	<input type="text"/>	Tel. - Fax - E-mail	<input type="text"/>

**DATI DEL SERVIZIO/PRODOTTO**

**Oggetto:** \_\_\_\_\_  
(indicare il tipo di indagine o di servizio per il quale viene analizzata la soddisfazione del cliente)

**GIUDIZIO ANALITICO**

ASPETTI VALUTATI (aggiornabili dal Report soddisfazione - dati di input)	Importanza					SODDISFAZIONE				
	Molto (5)	Abb. (4)	neutr (3)	Poco (2)	M. poco (1)	MOLTA (5)	ABBASTANZA (4)	NEUTRA (3)	POCA (2)	MOLTO POCA (1)
disponibilità e cortesia del personale										
facilità di comunicazione										
competenza del personale tecnico										
convenienza del prezzo										
rispetto dei tempi di consegna										
completezza e chiarezza della documentazione fornita										
riservatezza dei dati										
qualità del servizio erogato										
assistenza tecnica										
Altro :										

**SODDISFAZIONE GLOBALE**

<i>MOLTA (5)</i>	<i>ABBASTANZA (4)</i>	<i>NEUTRA (3)</i>	<i>POCA (2)</i>	<i>MOLTO POCA (1)</i>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**OSSERVAZIONI DEL CLIENTE**


**OSSERVAZIONI DEL COMPILATORE**


DATA COMPILAZIONE

SIGLA UNITA' EMITTENTE/COMPILATRICE