

“CUSTOMER SATISFACTION”

Verbale della seduta del 20 Ottobre 2012 – Ore 10:00.

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

L'anno duemiladodici, oggi 20 Ottobre 2012, alle ore 10:00, presso l'Ufficio del Segretario Generale a Nonantola si è riunito il Nucleo di Valutazione del comune di Bomporto.

Sono presenti i Sig.ri:

Rivi dottoressa Alessandra	- 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 del comune di Bomporto ha valutato le 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

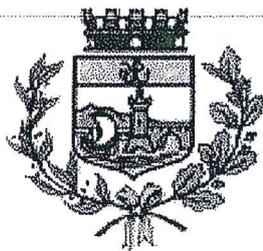
Il Presidente:



I componenti:







COMUNE DI BOMPORTO

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