



COMUNE di NOICÀTTARO

(Città Metropolitana di Bari)

C.A.P. 70016 – Tel. 080.4784218 – Fax 080.4781298 – C.F./P.Iva 05165930727

www.comune.noicattaro.bari.it – info@comune.noicattaro.bari.it

SEGRETERIA GENERALE: SERVIZI DEMOGRAFICI



ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Cittadino, al fine di migliorare la qualità dei servizi, ci interessa conoscere il Tuo punto di vista. Pertanto, Ti chiediamo di esprimere la Tua opinione sul/sui servizio/i di cui hai usufruito, attraverso la compilazione del breve questionario di seguito riportato (che necessita di circa 5 minuti). Ti ringraziamo sin d'ora per il Tuo utile contributo.

Profilo personale del compilatore: (apporre una X in corrispondenza della risposta scelta)

| Sesso | n. |
|--------------|-----------|
| Maschio | |
| Femmina | |

| Età | n. |
|------------|-----------|
| 18/25 | |
| 26/45 | |
| 46/65 | |
| Oltre | |

| Titolo di studio | n. |
|-------------------------------|-----------|
| - Nessun titolo | |
| - Licenza elementare | |
| - Licenza media | |
| - Diploma di scuola superiore | |
| - Laurea | |

| Condizione di lavoro | n. |
|--------------------------------|-----------|
| - Inoccupato/a | |
| - Disoccupato/a | |
| - Studente/ssa | |
| - Pensionato/a | |
| - Artigiano/commerciante, ecc. | |
| - Operaio | |
| - Libero professionista | |
| - Impiegato | |
| - Dirigente | |

| Residenza | n. |
|--|-----------|
| - Noicàttaro città | |
| - Altro comune della provincia di Bari | |
| - Altro comune fuori dalla provincia di Bari | |

1. Per quale dei seguenti servizi si è rivolto al nostro Ufficio?

| Servizi | Apporre una X in corrispondenza del servizio di cui si è usufruito |
|----------------------|--|
| RILASCIO C.I.E. | |
| RILASCIO CERTIFICATI | |
| CAMBI RESIDENZA | |
| NASCITE | |
| MORTI | |
| MATRIMONI | |
| CITTADINANZE | |
| PROMESSE MATRIMONI | |
| | |
| | |

Apporre un X in corrispondenza della risposta scelta, considerando che 1 significa “per niente soddisfatto”, 2 significa “poco soddisfatto”, 3 “abbastanza soddisfatto”, 4 “soddisfatto”, 5 “molto soddisfatto”, si esprima il proprio giudizio relativamente agli elementi contenuti nelle seguenti domande)

2. Come giudica la facilità di raggiungimento dell’Ufficio?

| Esempi di aspetti da valutare: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|
| Indicazioni stradali | | | | | |
| Parcheggi | | | | | |
| Trasporto pubblico | | | | | |
| Altro: | | | | | |

3. Come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?

| Esempi di aspetti da valutare: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Orari di apertura al pubblico | | | | | |
| Scivoli per disabili | | | | | |
| Segnaletica di orientamento utenza | | | | | |
| Altro: | | | | | |

4. Come valuta i seguenti aspetti?

| Esempi di aspetti da valutare: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cortesia e disponibilità del personale | | | | | |
| Chiarezza e completezza della risposta e delle informazioni ricevute | | | | | |
| Tempo di attesa per la risposta | | | | | |
| Facilità di reperimento della modulistica | | | | | |
| Chiarezza del materiale informativo trovato (modulistica, brochure) | | | | | |
| Decoro degli spazi | | | | | |
| Altro: | | | | | |

5. Potrebbe esprimere un giudizio complessivo sui servizi ricevuti?

1
 2
 3
 4
 5

6. Eventuali suggerimenti
