

AUTOMOBILE CLUB SANREMO

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Buongiorno, stiamo svolgendo un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini che si rivolgono all'Automobile Club Sanremo. Mi può dedicare qualche minuto per compilare il questionario?

Data la forma anonima, i dati raccolti saranno elaborati solo ad uso statistico.

Le Sue risposte saranno estremamente utili per migliorare i servizi. Grazie!

Le saranno rivolte 13 brevi domande e per ciascuna Lei potrà dare un voto da 1 a 5:

- **1 = per niente soddisfatto**
- **2 = poco soddisfatto**
- **3 = sufficientemente soddisfatto**
- **4 = abbastanza soddisfatto**
- **5 = molto soddisfatto**

A Quanto è soddisfatto del tempo di attesa prima di poter parlare con l'operatore di sportello?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B Quanto è soddisfatto del tempo complessivamente impegnato per ottenere il servizio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

C Quanto è soddisfatto della completezza e la chiarezza delle informazioni ricevute?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

D Quanto è soddisfatto della competenza e della preparazione del personale?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

E Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

F Quanto è soddisfatto, se ha chiesto informazioni per telefono, della facilità di entrare in contatto telefonico con l'Automobile Club Sanremo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

G Quanto è soddisfatto, della fruibilità e della capacità di risposta del sito web dell'Automobile Club Sanremo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

H Le chiedo adesso di dare un voto all'attività svolta dall'Automobile Club Sanremo. Quanto è complessivamente soddisfatto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

→ segue sul retro

I Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura dell'Ufficio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

L Quanto è soddisfatto della chiarezza dei moduli a disposizione?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

M Quanto è soddisfatto del rispetto della privacy?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

N Quanto è soddisfatto dell'accoglienza degli ambienti (arredi, segnaletica interna, sala d'attesa)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

O Quanto è soddisfatto dell'accesso all'Automobile Club Sanremo (nel senso che la sede è più o meno facile e comoda da raggiungere)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Può fornirci alcune informazioni anonime che La riguardano?

Età dell'intervistato

- ◇ fino a 35 anni
- ◇ da 36 a 50 anni
- ◇ oltre 50 anni

Sesso

- ◇ femminile
- ◇ maschile

Grado di istruzione

- ◇ elementare
- ◇ medio
- ◇ medio superiore
- ◇ universitario

Professione

- ◇ Lavoratore dipendente
- ◇ Lavoratore autonomo
- ◇ Imprenditore
- ◇ Dirigente
- ◇ Pensionato
- ◇ Studente
- ◇ Casalinga
- ◇ Disoccupato
- ◇ Altro

Data compilazione _____

La ringrazio per la Sua gentile collaborazione.

La Direzione