



Automobile Club d'Italia

All. B

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	
UFFICIO DI INTERVISTATORE	
A CURA DELL'INTERVISTATORE: SERVIZIO A DOMICILIO PRESSO	CASA
	OSPEDALE
	CARCERE
QUESTIONARIO NUMERO:	
DATA:	
PROFILAZIONE INTERVISTATO	
SESSO	M
	F
ETA'	18-30
	31-45
	46-60
	OLTRE 60
TITOLO DI STUDIO	ELEMENTARE
	MEDIA
	DIPLOMA
	LAUREA
REPUTO CHE QUESTO ENTE ABBAIA UNA IMMAGINE	MOLTO POSITIVA
	POSITIVA
	INDIFFERENTE
	NEGATIVA
	MOLTO NEGATIVA
QUALE CANALI HA UTILIZZATO PER RICHIEDERE IL SERVIZIO A DOMICILIO	FAX
	MAIL
	TELEFONO
	ALTRO (specificare)
SI E' RIVOLTO A	ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA, QUALI?
	DIRETTAMENTE AD ACI
	ALTRO (specificare)
E' LA PRIMA VOLTA CHE UTILIZZA QUESTO SERVIZIO	SI
	NO
SE NO, CON QUALE FREQUENZA SI RIVOLGE A QUESTO UFFICIO	SPESSE
	RARAMENTE
	A VOLTE
	MAI

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo). Barrare con una crocetta le risposte di interesse						
	1	2	3	4	5	6
Ritengo che il "servizio a domicilio" di ACI sia complessivamente soddisfacente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I tempi di attesa per ottenere l'appuntamento per il "servizio a domicilio" sono rapidi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gli orari in cui mi viene erogato il "servizio a domicilio" sono adeguati alle mie esigenze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le informazioni relative al "servizio a domicilio" sono facilmente reperibili (tramite internet o telefono)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La documentazione necessaria per usufruire del "servizio a domicilio" è facilmente reperibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le informazioni relative al "servizio a domicilio" mi vengono fornite con un linguaggio semplice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le informazioni che mi vengono fornite per ottenere il "servizio a domicilio" sono complete	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il "servizio a domicilio" è chiara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gli strumenti utilizzati per svolgere la pratica (computer, scanner, stampante, card UMTS e pos cordless) sono funzionali ad ottenere il servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I funzionari che si recano presso il domicilio del cittadino sono cortesi e disponibili	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I funzionari sono competenti e professionali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I funzionari sono attenti rispetto alle mie esigenze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le modalità relative all'appuntamento del "servizio a domicilio" mi sono state comunicate in modo chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I tempi relativi all'appuntamento del "servizio a domicilio" mi sono stati comunicati in modo chiaro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il tempo per portare a termine la pratica è adeguato rispetto alle mie esigenze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ritengo che il servizio a domicilio di ACI sia complessivamente soddisfacente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indichi l'importanza dei seguenti aspetti dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante). Barrare con una crocetta la risposta di interesse.						
	1	2	3	4	5	6
Facilità e velocità nell'accedere al servizio a domicilio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza e completezza delle informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aspetto ed efficienza degli strumenti (computer, scanner, stampante, card UMTS e pos cordless)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idoneità del servizio a domicilio a soddisfare le esigenze degli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E' facile effettuare reclami e/o ringraziamenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trovo che l'Ente abbia affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Eventuali osservazioni/suggerimenti per migliorare il servizio</i>						

Ci sono state interruzioni del servizio.

Non ho effettuato reclamo/ringraziamenti

Non ho effettuato reclamo