

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PER I SERVIZI EROGATI

Gentile Cliente,

La VIR è interessata a conoscere la Vostra opinione rispetto ai servizi offerti.

Vi chiediamo perciò di rispondere a un breve questionario anonimo, con il quale potrete esprimere il Vostro grado di soddisfazione in merito alle caratteristiche dei nostri servizi. La Vostra collaborazione sarà preziosa per aiutarci a migliorare i servizi che offriamo.

D1. È la prima volta che usufruisce dei servizi offerti dalla VIR? sì no

D2. Se è la prima volta che usufruisce dei nostri servizi, ci può dire attraverso quali canali è avvenuto il Suo primo contatto con la VIR? (Rispondere solo se ha risposto "sì" alla domanda D1)

sito web/posta elettronica telefono/fax rappresentante VIR altro:

D3. Se ha già usufruito in passato dei nostri servizi, ci può dire: (Rispondere solo se ha risposto "no" alla domanda D1)

D3a. Da quanto tempo lei è cliente della VIR?

da meno di un mese da un mese a un anno da un anno a tre anni da più di tre anni

D3a. Quali sono i canali che lei in genere utilizza per ottenere informazioni sui nostri servizi e le nostre strutture?

sito web/posta elettronica telefono/fax rappresentante VIR altro:

D4. Può esprimere il Suo livello di soddisfazione per ciascuno degli aspetti di seguito indicati, relativi al servizio che Le abbiamo offerto?

	Molto Insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
D4a Individuazione dell'area d'interesse desiderata attraverso il sito web o altri canali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4b Contatto telefonico (tempi di attesa, orari, disponibilità, cortesia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4c Chiarezza della modulistica per la richiesta del servizio (contratto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4d Disponibilità nel dare informazioni sul servizio richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4e Competenza e professionalità del personale nello svolgimento dell'ispezione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4f Rispetto dei tempi predefiniti per la consegna dei rapporti/verbali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4g Chiarezza della documentazione fornita (rapporti/verbali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4h Precisione e completezza della documentazione fornita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4i Disponibilità del personale a dare chiarimenti sulla documentazione fornita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D5. È soddisfatto, nel complesso, del servizio offerto dalla VIR?

molto insoddisfatto insoddisfatto soddisfatto molto soddisfatto

D6. Se è cliente della VIR da più di un anno, ritiene che il servizio attualmente fornito sia:

(Rispondere solo se alla domanda D3 ha risposto "da un anno a tre anni" o "da più di tre anni")

peggiore rispetto al passato uguale al passato migliore rispetto al passato non so

D7. Quanto è soddisfatto del rapporto tra qualità del servizio ricevuto e costi sostenuti?

molto insoddisfatto insoddisfatto soddisfatto molto soddisfatto

D8. Eventuali commenti e suggerimenti: _____

Vi ringraziamo per il tempo che ci avete dedicato