

## 2.2.2 Questionario

Questionario di rilevazione della Customer Satisfaction relativo al sito internet						
Gentile Signore/a, il <inserire qui la denominazione dell'Ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al sito internet dell'Ente.						
L'Ente sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sull'utilizzo del sito internet.						
Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.						
Grazie per la collaborazione.						
<i>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</i>						
A1. Ritengo che il sito internet dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica, sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
A1. Il sito internet è facilmente raggiungibile	1	2	3	4	5	6
A2. È facile accedere ai servizi presenti sul sito	1	2	3	4	5	6
A3. È facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul sito	1	2	3	4	5	6
A4. Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove	1	2	3	4	5	6
A5. Il sito contiene informazioni aggiornate	1	2	3	4	5	6
A6. Il sito contiene informazioni complete	1	2	3	4	5	6
A7. Trovo che utilizzare i servizi di questo sito sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, fax, etc.)	1	2	3	4	5	6
A8. L'offerta dei servizi presenti sul sito soddisfa le mie esigenze	1	2	3	4	5	6
A9. Eventuali errori nell'inserimento dei dati sono segnalati tempestivamente	1	2	3	4	5	6
A10. È facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno	1	2	3	4	5	6
A11. Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti	1	2	3	4	5	6

A12. La navigazione all'interno del sito internet è semplice	1	2	3	4	5	6
A13. L'aspetto grafico del sito è gradevole	1	2	3	4	5	6
A14. Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click	1	2	3	4	5	6
A15. I contenuti del sito sono ben organizzati	1	2	3	4	5	6
A16. Questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente	1	2	3	4	5	6
A17. Ha formulato quesiti attraverso il sito?	Si		No			
A18. Ho ottenuto in tempi rapidi le soluzioni ai quesiti formulati	1	2	3	4	5	6
A19. Il sito offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo	1	2	3	4	5	6
A20. Ha effettuato reclami?	Si		No			
A21. Il reclamo effettuato si è risolto in tempi rapidi	1	2	3	4	5	6
A22. I servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività	1	2	3	4	5	6
A23. Trovo che questo sito migliori l'immagine che ho dell'Ente	1	2	3	4	5	6
A24. Mi sento sicuro nell'inserire in questo sito dati riservati	1	2	3	4	5	6
A25. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del sito e dei servizi on line sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<i>Indichi l'importanza dei seguenti aspetti dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>						
A26. Facilità di accesso ai servizi on line	1	2	3	4	5	6
A27. Completezza delle informazioni on line	1	2	3	4	5	6
A28. Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti	1	2	3	4	5	6
A29. Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito	1	2	3	4	5	6
A30. Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi	1	2	3	4	5	6
A31. Livello di privacy nell'utilizzo del sito	1	2	3	4	5	6

L) PROFILO UTENTE				
Sesso	<table border="1"> <tr> <td>M</td> <td>F</td> </tr> </table>		M	F
M	F			
Anno di nascita				
Professione	Operaio	<input type="radio"/>		
	Impiegato	<input type="radio"/>		
	Dirigente	<input type="radio"/>		
	Commerciante	<input type="radio"/>		
	Libero prof.	<input type="radio"/>		
	Pensionato	<input type="radio"/>		
	Studente	<input type="radio"/>		
	Disoccupato	<input type="radio"/>		
	Altro	<input type="radio"/>		
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)				