



# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°5

QUESTIONARIO SERVIZI ON LINE

## QUESTIONARIO SERVIZI ON LINE

Questionario di rilevazione della Customer Satisfaction sui servizi XXXXX erogati on line						
Gentile Signora, il ( <i>Nome Ente</i> ) sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi X erogati on line						
Il ( <i>Nome Ente</i> ) sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.						
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 servizio on line ..... sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
A2. Riesco ad accedere con facilità alle "....." on line	1	2	3	4	5	6
A3. Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare il servizio ..... on line, senza necessità di rivolgermi altrove	1	2	3	4	5	6
A4. Utilizzare le "... " on line è più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali	1	2	3	4	5	6
A5. ITEM SPECIFICO: es. facilità di compilare la domanda	1	2	3	4	5	6
A6. ITEM SPECIFICO: tempo di connessione adeguato	1	2	3	4	5	6
A7. ITEM SPECIFICO: tempi di risposta adeguati	1	2	3	4	5	6
A8. Riesco a localizzare le informazioni con pochi click	1	2	3	4	5	6
A9. Il sito offre la possibilità di contattare facilmente il servizio xxxxx	1	2	3	4	5	6
A10. Ha formulato quesiti attraverso il sito?			Si		No	
A11. Ho ricevuto in tempi rapidi le risposte ai quesiti posti	1	2	3	4	5	6
A12. Ha effettuato reclami attraverso il sito?			Si		No	
A13. i/Il reclami/o presentati/o sono/è stati/o risolti/o in tempi rapidi	1	2	3	4	5	6
A14. Il sito offre strumenti adeguati per presentare reclami	1	2	3	4	5	6

A15. Il servizio xxx on line ha semplificato le mie attività	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
A16. Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati personali	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
A17. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente I	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
<i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>						
A18. Facilità di accesso al servizio xxxx on line	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
A19. Chiarezza e completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
A20. Capacità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
A21. Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
A22. Idoneità del a formulare quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
A23. Livello di sicurezza e privacy nell'uso del sito	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
A24. Utilizza gli altri servizi on line dell'amministrazione?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
A25. Se si quali?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio 1</li> <li>• Servizio 2</li> <li>• ...</li> <li>• Servizio n</li> </ul>					
<b>I) PROFILO UTENTE</b>						
Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> 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)	
---	--

## **Informativa Privacy**

Ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs.n 196/2003 – c.d. "Codice privacy") si fornisce, qui di seguito, l'*informativa* riguardante il trattamento dei dati personali che sarà effettuato da questa Amministrazione esclusivamente in relazione al progetto XXX

### **"Finalità del trattamento e conferimento dei dati**

Realizzazione di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti, volte a migliorare la qualità degli stessi.

Il conferimento dei dati è facoltativo ma, in mancanza, non sarà possibile effettuare le indagini suddette.

I dati saranno trattati solo per il tempo necessario.

#### **1) Modalità e logica del trattamento**

I dati personali saranno trattati in forma anonima ed aggregata e per adempiere a quanto disposto dall'art. 30 del Regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi, promuovendo e coordinando le attività volte ai controlli di qualità.

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente e/o attraverso strumenti automatizzati, con logiche correlate alle finalità di cui al precedente punto 1) e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Adempite le finalità prefissate, i dati verranno cancellati o trasformati in anonimi.

#### **2) Categorie di soggetti Incaricati del trattamento**

I Suoi dati personali potranno essere conosciuti soltanto dai dipendenti del (nome Ente) individuati quali Incaricati del trattamento.

Esclusivamente per le finalità indicate nel punto 1), possono venire a conoscenza dei dati personali società terze fornitrici di servizi per il (nome Ente) di Xxxx, previa designazione in qualità di Responsabili esterni del trattamento, nominando i propri Incaricati al trattamento e garantendo il medesimo livello di protezione.

#### **3) Titolare, Responsabile**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Amministrazione di xxxx

I Responsabili del trattamento, per le varie fasi, sono:

- il Direttore Generale, xxxx, per il Progetto nel suo complesso;
- xxxxxx per la raccolta dei questionari, l'elaborazione dei dati, l'eliminazione delle possibili associazioni sugli estensori (in modo da rendere i dati anonimi)– xxxxx

In relazione al trattamento dei dati, ci si potrà rivolgere ai suddetti Responsabili per esercitare i diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03).

### **Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in**

#### **materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03)**

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo

riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

Inoltre, l'interessato ha diritto di ottenere:

- l'indicazione dell'origine dei dati personali;
- l'indicazione delle finalità e modalità del trattamento;
- l'indicazione della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- l'indicazione degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato nel territorio dello Stato Italiano, ove previsto;
- l'indicazione dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato Italiano, di responsabili o incaricati;
- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui ai precedenti ultimi due punti sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto, altresì, di opporsi in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'esercizio dei diritti di cui sopra può essere esercitato direttamente o conferendo, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o ad associazioni.