

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SITO E AI SERVIZI ON-LINE formulato sulla base delle
[Linee guida per l'applicazione del modello di valutazione della CUSTOMER SATISFACTION del sito internet](#)

La preghiamo di esprimere un suo giudizio relativamente alla affermazione di seguito indicata:

	Completamente in disaccordo		3	4	Completamente d'accordo	
	1	2			5	6
Ritengo che l'utilizzo del sito e dei servizi on line sia complessivamente soddisfacente	0	0	0	0	0	0

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)

	Completamente in disaccordo		3	4	Completamente d'accordo	
	1	2			5	6
è facile raggiungere il sito	0	0	0	0	0	0
è facile accedere ai servizi presenti sul sito	0	0	0	0	0	0
è facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul sito	0	0	0	0	0	0
sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi on line, senza necessità di rivolgermi altrove	0	0	0	0	0	0
questo sito contiene informazioni complete	0	0	0	0	0	0
questo sito contiene informazioni aggiornate	0	0	0	0	0	0
trovo che utilizzare i servizi di questo sito sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, fax, email)	0	0	0	0	0	0
l'offerta dei servizi presenti su questo sito soddisfa le mie esigenze	0	0	0	0	0	0
mi vengono segnalati con chiarezza gli eventuali errori commessi in fase di inserimento dei dati	0	0	0	0	0	0
è facile ottenere i documenti di cui ho bisogno	0	0	0	0	0	0
il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti	0	0	0	0	0	0
questo sito è semplice da navigare	0	0	0	0	0	0
l'aspetto grafico di questo sito è gradevole	0	0	0	0	0	0
riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click	0	0	0	0	0	0
le pagine di questo sito sono ben organizzate	0	0	0	0	0	0
questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'ente	0	0	0	0	0	0
ho formulato un quesito?	sì	0	no	0		
ho ottenuto le soluzioni ai quesiti che ho formulato in tempi rapidi	0	0	0	0	0	0

questo sito offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ho effettuato un reclamo?	<input type="radio"/> sì	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> no	<input type="radio"/>		
il reclamo che ho effettuato attraverso il sito è stato risolto in tempi rapidi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
trovo che questo sito migliori l'immagine che ho dell'ente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del sito e dei servizi on line sia complessivamente soddisfacente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<i>Indichi l'importanza dei seguenti aspetti dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>	1	2	3	4	5	6
Facilità di accesso al sito e ai servizi on line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Completezza delle informazioni on line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Livello complessivo di sicurezza e privacy nell'utilizzo del sito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indichi eventuali osservazioni/suggerimenti per migliorare il servizio

--	--