

Allegato 3 – Modulo soddisfazione utente

Questionario di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza sul servizio di sportello informativo del GAL Baldo-Lessinia

TIPOLOGIA UTENTE:

- Privato cittadino
 Impresa
 Professionista
 Associazione
 Ente pubblico

BARRARE CON UNA X

SEZIONE ACCESSO				
E' la prima volta che si rivolge al GAL Baldo Lessinia?	SI		NO	
Con quale canale di comunicazione si è messo in contatto con il GAL Baldo Lessinia?	e-mail	Telefono	Sportello	Altro
Ha avuto difficoltà a mettersi in contatto con il GAL Baldo Lessinia? O a raggiungere gli uffici del GAL?	SI		NO	
Trova che lo spazio dedicato ad accogliere/ricevere l'utenza sia adeguato?	SI		NO	
Ha trovato tutte le informazioni che cercava?	SI		NO	

SEZIONE CONOSCENZA				
Conosce/va il GAL Baldo lessinia ed i servizi che offre?	SI		NO	
Li conosce soprattutto grazie a quali fonti informative?	Sito	Social	Stampa	Passaparola

Trova che il linguaggio utilizzato dal GAL attraverso i propri canali di comunicazione sia comprensibili e aggiornato?	SI	NO
--	----	----

SEZIONE ORGANIZZAZIONE			
Quanto tempo ha dovuto attendere per essere accolto/ricevuto/contattato dal personale del GAL?	Poco	Adeguito	Molto

SEZIONE APPREZZAMENTO					
Esprimere con una X , per ciascuna domanda, un giudizio sulla base della seguente scala di soddisfazione: 1 – per nulla soddisfacente 2 – poco soddisfacente 3 – soddisfacente 4 – molto soddisfacente 5 – ottimo					
Come ritiene il livello di partecipazione/interazione dell'utente con il GAL, attraverso i canali di comunicazione disponibili?	1	2	3	4	5
In che misura ha trovato competente, preparato e cortese il personale del GAL?	1	2	3	4	5
Come giudica i tempi di evasione delle sue richieste, qualsiasi sia il canale di comunicazione utilizzato?	1	2	3	4	5
Quanto ritiene chiare ed esaurienti le informazioni fornite?	1	2	3	4	5
Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dal nostro ente	1	2	3	4	5

EVENTUALI CONSIGLI/SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI

data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!!