



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO STANDARD anno 2017

Gentile Signora/e,

Nell'intento di migliorare sempre più la qualità del nostro servizio, Le chiediamo di rispondere al seguente questionario. La scheda rimarrà anonima e servirà unicamente a raccogliere informazioni ed il giudizio degli utenti.

In particolare assicuriamo che osservazioni, suggerimenti e proposte verranno attentamente vagliati e presi in considerazione.

La ringraziamo anticipatamente per la Sua cortese collaborazione.

L'Amministratore Unico

LUOGO

* 1. Facilità di raggiungimento delle nostre sedi

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

* 2. Accessibilità delle strutture

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

* 3. Pulizia e decoro degli ambienti

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto



INFORMAZIONI

*** 4. Qualità e completezza delle informazioni messe a disposizione di GRAL**

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

*** 5. Qualità del nostro sito internet**

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

*** 6. Qualità della documentazione disponibile sul sito e presso le sedi**

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

I SERVIZI

*** 7. Capacità di risposta a Vostre richieste urgenti**

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto



*** 8. Tempo di risposta alla Vostra richiesta di servizi**

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

LE PERSONE

*** 9. Cortesia degli operatori e chiarezza delle loro risposte**

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

*** 10. Capacità di comprensione dettagliata della Vostra richiesta**

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

*** 11. Gestione dei Vostri reclami e segnalazioni di problemi**

- 1. Insoddisfatto
- 2. Poco Soddisfatto
- 3. Abbastanza soddisfatto
- 4. Soddisfatto
- 5. Molto soddisfatto

Dei 11 fattori suddetti, indicare i cinque che ritenete più importanti ai fini della Vostra soddisfazione (Per cortesia indicare soltanto CINQUE fattori)



- 1. Facilità di raggiungimento delle nostre sedi
- 2. Accessibilità delle strutture
- 3. Pulizia e decoro degli ambienti
- 4. Qualità e completezza delle informazioni messe a disposizione da GRAL
- 5. Qualità del nostro sito internet
- 6. Qualità della documentazione disponibile sul sito
- 7. Capacità di risposta a Vostre richieste urgenti
- 8. Tempo di risposta alla Vostra richiesta di servizi
- 9. Cortesia del personale dipendente e chiarezza delle loro risposte
- 10. Capacità di comprensione dettagliata della Vostra richiesta
- 11. Gestione dei Vostri reclami e segnalazioni di problemi

Indicate liberamente idee e suggerimenti per il miglioramento del nostro servizio:
