

**Ufficio Pubblica Istruzione****Questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti**

Gentile Signora/e,

Il Comune di Cava de' Tirreni sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti alla cittadinanza. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dei cittadini e i loro suggerimenti. La preghiamo di utilizzare una penna nera o blu, annerendo o barrando le caselle con la X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile. La preghiamo di restituire il questionario nell'apposita cassetta predisposta presso l'Ufficio Istruzione.

Il questionario non deve essere firmato e il contenuto sarà oggetto di analisi aggregate in forma assolutamente anonima. Il conferimento di tali dati è necessario per consentire la gestione, l'analisi e la determinazione di indicatori di efficacia ed efficienza delle attività dell'Ente.

Grazie per la collaborazione.

SERVIZI

Per quali di questi motivi è venuto in questo ufficio? (barra al massimo 2 risposte)

- ottenere informazioni relative ai vari servizi
- ottenere un certificato o un atto
- richiedere il contributo buono libri
- attività inerenti il servizio mensa scolastica
- attività inerenti il servizio trasporto scolastico
- altro

Come è venuto a conoscenza di questo servizio? (barrare al massimo 2 risposte)

- Internet
- Manifesti
- Quotidiani/riviste
- Altri uffici
- Passaparola
- Non so
- Altro

Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio? (barrare una sola risposta)

- uno o più volte alla settimana
- 2-3 volte al mese
- 1 volta al mese
- 1 volta ogni 2-3 mesi
- più raramente
- non so, non quantificabile

TELEFONO

Quante volte ha telefonato all'ufficio Pubblica Istruzione nell'ultima settimana?

- Mai
- Una volta
- Più di una volta

INTERNET

Conosce il sito dell'Ufficio Istruzione (www.ufficiopicava.it) ?

- SI
- NO

Se SI, quante volte lo ha consultato?

- Mai
- Una volta
- Più di una volta

SERVIZI ONLINE

Ritiene utile l'attuale servizio online per le attività dell'Ufficio (www.ufficiopicava.it) ?

- SI
- NO
- NON SO

Riterrebbe utile un eventuale servizio di iscrizione online per le attività mensa, trasporto e contributo libri?

- SI
- NO
- NON SO

Riterrebbe utile un eventuale servizio di pagamento online per le attività di mensa e trasporto?

- SI
- NO
- NON SO

Ritiene utile l'attuale servizio di verifica online della pratiche contributo buono libri?

- SI
- NO
- NON SO

Preferisce per il servizio refezione scolastica e trasporto:

- Utilizzare lo sportello
- Utilizzare servizi online

SODDISFAZIONE

Quanto è soddisfatto del servizio?

Per ogni aspetto elencato dovrebbe indicare un punteggio compreso tra 1 (se è poco soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto). Se non è in grado di indicare la sua soddisfazione su alcuni aspetti la preghiamo di non indicare nessun numero.

Quanto è soddisfatto:

	<i>Per niente</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto mediamente</i>	<i>Piuttosto soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
della cortesia del personale	1	2	3	4	5
chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5
dell'accoglienza dei locali	1	2	3	4	5
della tempestività della risposta	1	2	3	4	5
degli orari di apertura dell'ufficio	1	2	3	4	5
del servizio in generale	1	2	3	4	5

(domanda aperta)

Oltre alle indicazioni che ci ha già dato, ha qualche altro consiglio per migliorare il servizio?

.....
.....
.....
.....
.....

ANAGRAFICA (barrare la voce interessata)

Sesso: Uomo Donna

Titolo di Studi: Scuola dell'obbligo Diploma Laurea Altro.....

Professione: Lavoratore dipendente Lavoratore autonomo Imprenditore Disoccupato

Casalinga Pensionato Agricoltore Artigiano Commerciante Altro.....

Età: fino a 25 anni da 26 a 35 anni da 36 a 45 anni da 36 a 45 anni da 46 a 55 anni

oltre 55 anni