

QUESTIONARIO - Customer Satisfaction Sito Internet

Domande da 1 a 8 "UTENZA"

1. Fascia di età

- 18- 30 anni
- 31- 40 anni
- 41- 50 anni
- 51- 60 anni
- 60- 70 anni
- 70 e + anni

2. Sesso

- maschio
- femmina

3. Categorie economiche

- lavoratore
- disoccupato
- studente
- pensionato

4. Cittadinanza:

- italiana
- comunitaria
- extracomunitaria

5. Perché visiti il sito dell'ente?

(più scelte)

- per lavoro
- per cercare informazioni
- per curiosità
- altri motivi

6. Quali contenuti ti interessano maggiormente?

(più scelte)

- informazioni su iniziative formative
- pagine di informazioni istituzionali
- informazioni su iniziative istituzionali
- informazioni sugli atti e documenti
- altri contenuti

7. Con quale frequenza consulti il sito?

- tutti i giorni
- uno o più volte a settimana
- uno o più volte al mese
- sporadicamente

8. Se dopo aver visitato il sito hai contattato successivamente l'ente quale mezzo hai utilizzato?

- e-mail
- telefono
- fax
- posta
- accesso di persona
- non è stato necessario alcun contatto successivo

La redazione del questionario garantisce l'anonimato (ai sensi del Regolamento UE 679/2016/GDPR e del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. - Codice in materia di protezione dei dati personali). Il questionario verrà utilizzato solo allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

Domande da 9 a 15 "USABILITA'"

9. Riesci a localizzare con facilità le informazioni di cui hai bisogno?

Punteggio da 1 a 6 (no, per niente>>> sì, molto)

10. Le informazioni sono complete?

Punteggio da 1 a 6

11. Le informazioni sono aggiornate?

Punteggio da 1 a 6

12. Le pagine di questo sito sono ben organizzate?

Punteggio da 1 a 6

13. Il sito è semplice da navigare?

Punteggio da 1 a 6

14. Riesci ad orientarti facilmente?

Punteggio da 1 a 6

15. Trovi gradevole la grafica del sito?

Punteggio da 1 a 6

Domande da 16 a 20 "SODDISFAZIONE– SUGGERIMENTI"

16. L'utilizzo del sito semplifica le tue attività?

Punteggio da 1 a 6

17. L'offerta dei servizi on line presenti su questo sito soddisfa le tue esigenze?

Punteggio da 1 a 6

18. Quali servizi on line aggiungereesti?

Domanda aperta

19. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritieni che l'utilizzo del sito sia complessivamente soddisfacente?

Punteggio da 1 a 6

20. Hai suggerimenti per il miglioramento della qualità del sito?

Domanda aperta: _____

La redazione del questionario garantisce l'anonimato (ai sensi del Regolamento UE 679/2016/GDPR e del D.Lgs. n. 196/2003 e smi - Codice in materia di protezione dei dati personali). Il questionario verrà utilizzato solo allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.