

## 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 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.*

### **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.*