



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA

AREA DIREZIONALE

Settore supporto al Nucleo di valutazione e programmazione ministeriale

Linee guida per la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* in modalità *spot* e per i laboratori

1. Premessa

La rilevazione della *customer satisfaction* (CS) è utilizzata da molti anni nell'Ateneo per misurare la qualità percepita da studenti, docenti e personale tecnico amministrativo tramite indagini che hanno la caratteristica di rilevare la qualità percepita in modo periodico e non consentono la raccolta, in tempo reale e continuo, dell'opinione dei fruitori sul servizio ottenuto.

Al fine di migliorare la qualità della rilevazione nel Piano integrato 2020-2022 sono stati previsti 3 obiettivi:

- ▶ 46 Migliorare il servizio all'utenza interna ed esterna - rilevazioni *customer* (aree dirigenziali);
- ▶ 56 Migliorare i servizi di supporto tecnico laboratoriale alla ricerca e alla didattica;
- ▶ 59 Migliorare il servizio all'utenza interna ed esterna - rilevazioni *customer satisfaction* (strutture fondamentali).

Tali obiettivi prevedono, in aggiunta alla precedente, la modalità di rilevazione "*spot*", adottata, già dal 2009 da altre amministrazioni pubbliche, la quale consente la rilevazione continua e in tempo reale della CS, allo sportello, al telefono oppure *online*.

Questa forma di rilevazione utilizza solitamente, anziché una scala articolata, l'espressione di un giudizio tramite gli *emoticons* o una scala limitata, la quale ha il vantaggio di una comprensione e di un utilizzo immediati.

Tale modalità è certamente più utile per la valutazione di un servizio, ma può essere utilizzata anche per analisi che possano portare a interventi organizzativi e di processo.

Essa promuove la partecipazione quotidiana degli utenti e consente di rilevare la qualità percepita di quei servizi che, per limitato numero di utenti o per non aggravarne la compilazione, non rientrano nei questionari periodici.

Infine, la pressoché immediata compilazione, rispetto a una differita, tipica delle indagini periodiche, consente di rilevare percezioni in un momento più vicino all'effettiva erogazione del servizio.

Tale modalità, quindi, è uno degli strumenti da utilizzare nell'ambito della generale strategia di gestione della CS, ma non è normalmente finalizzato a sostituire le indagini periodiche.

Le presenti linee guida illustrano alcune modalità consolidate di rilevazione in modo da giungere a rilevazioni omogenee e confrontabili che possano essere utilizzate nell'ambito di tutti e tre gli obiettivi.

2. Modalità spot

2.1. Individuazione dei servizi e degli utenti

Prima di rilevare la soddisfazione di un servizio è necessario individuarlo e definirlo.

I servizi prestati dagli uffici del nostro Ateneo sono presentati nella Carta dei Servizi:

<https://intranet.unige.it/carta-servizi>

Nella Carta dei Servizi per ogni servizio sono individuate:

- ▶ caratteristiche principali del servizio;
- ▶ modalità di erogazione;
- ▶ tipologia di utenza, ossia i destinatari del servizio.

Destinatari del servizio possono essere:

- ▶ Studenti: studenti dei corsi di laurea di I e II livello, *post-lauream*, dottorandi, specializzandi;
- ▶ Docenti: professori di I e II fascia, ricercatori, assegnisti, docenti a contratto;
- ▶ Personale TABS: comprensivo di personale dirigente e collaboratori;
- ▶ Strutture: uffici dell'Ateneo, individuati come clienti interni;
- ▶ Altri *stakeholder*: famiglie, cittadini, aziende, studenti di scuola secondaria superiore, futuri studenti, ex studenti, ex dipendenti, altri enti e aziende.

Al fine di ampliare la platea di utenti che partecipano alla rilevazione, è opportuno privilegiare la rilevazione della soddisfazione di un servizio presente nella Carta dei Servizi o di nuova attivazione.

Inoltre, la modalità *spot* è particolarmente idonea a rilevare la *customer satisfaction* per i servizi a domanda individuale, erogabili attraverso un'unica interazione fra utente e Ateneo, a bassa complessità ed a bassa intensità di relazione. Si prestano a questa modalità, in particolare i servizi informativi, le iscrizioni e le autorizzazioni. La modalità, invece, appare meno idonea a rilevare la soddisfazione per i servizi alla persona, servizi che implicino consulenza o prevedano il coinvolgimento di più uffici.

Infine, come indicato nella citata Carta, i servizi possono avere più dimensioni di qualità di cui rilevare la percezione:

Accessibilità

- Capacità di definire l'accesso ai servizi a tutti gli utenti in termini di spazio (dislocazione sul territorio), di tempo (orari di apertura al pubblico degli uffici e tempi di attesa), di utilizzo di diversi canali di comunicazione e informazione (telefono, OTRS, interfaccia web, ecc.)

Tempestività

- Tempo che intercorre fra la richiesta del servizio, la presa in carico e la sua effettiva erogazione

Trasparenza

- Semplicità per l'utente di reperire le informazioni necessarie per usufruire al meglio del servizio di proprio interesse (indicazione dei responsabili, della frequenza degli aggiornamenti, ecc.)

Efficacia

- Capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'amministrazione anche in funzione delle attese degli utenti e degli *stakeholder*

2.2. Scala di rilevazione

La scala sintetica che si propone di adottare è da 1 a 4:

1	• Del tutto insoddisfatto
2	• Più insoddisfatto che soddisfatto
3	• Più soddisfatto che insoddisfatto
4	• Del tutto soddisfatto

Tale scala è una versione semplificata di quella adottata anche nelle indagini periodiche *online*.

La rilevazione dei giudizi attraverso la modalità basata su scala breve avviene normalmente attraverso 2 passaggi:

- ▶ Nel primo passaggio, l'utente esprime il giudizio sintetico;
- ▶ Nel secondo passaggio, che si verifica soltanto nel caso di giudizio inferiore a 3, si rileva il motivo prevalente dell'insoddisfazione relativamente alle dimensioni della qualità del servizio.

Le alternative di risposta relative al motivo prevalente di insoddisfazione possono variare a seconda delle modalità di erogazione, ad esempio:

in presenza	<ul style="list-style-type: none">• Tempo di attesa• Adeguatezza della risposta• Necessità di tornare• Risposta negativa
in laboratorio	<ul style="list-style-type: none">• Adeguatezza degli spazi• Adeguatezza delle attrezzature• Adeguatezza del supporto tecnico fornito dal personale
web	<ul style="list-style-type: none">• Difficoltà di accesso• Istruzioni non chiare• Informazioni non aggiornate o non sufficienti
a distanza (OTRS, eOTRS)	<ul style="list-style-type: none">• sistema di gestione• chiarezza della procedura• Tempo di attesa• Adeguatezza della risposta• Necessità di una nuova richiesta• Risposta negativa
chat bot	<ul style="list-style-type: none">• Modalità di interazione del BOT• Informazioni non aggiornate o non sufficienti

Considerata la natura sintetica del questionario, è possibile, anche se non strettamente necessario, prevedere uno spazio per il commento libero.

2.3. Modalità di rilevazione

La rilevazione può essere effettuata con modalità diverse a seconda dei canali di erogazione del servizio, ad esempio:

in presenza	<ul style="list-style-type: none">• attraverso strumenti installati presso ciascun ufficio• attraverso la somministrazione di un mini questionario cartaceo
laboratori	<ul style="list-style-type: none">• attraverso touchpad o altri strumenti installati presso ciascun laboratorio• attraverso la somministrazione di un mini questionario cartaceo
web	<ul style="list-style-type: none">• con un questionario online al termine dell'interazione
a distanza (OTRS)	<ul style="list-style-type: none">• con l'invio di un link al questionario online per OTRS automatica da OTRS
chat bot	<ul style="list-style-type: none">• con un link al questionario online

In presenza, gli strumenti più efficaci, in quanto limitano l'impegno sia per l'utente che per l'ufficio, sono un *tablet (touchpad)* o un computer collegati a *Limesurvey*.

Nel caso di servizio *web* la pagina che presenta la conclusione dell'interazione potrà presentare un link al questionario su *Limesurvey*.

A distanza, l'*OTRS* il sistema potrà inviare automaticamente una *OTRS* con il link al questionario su *OTRS* alla chiusura del *ticket*. Per minimizzare il "fastidio" che l'utente può percepire in caso di ricezione di un numero eccessivo di messaggi, il sistema manderà una sola richiesta per utente in un determinato arco di tempo.

Nel caso dell'utilizzo di tale sistema il questionario adottato, unico per tutti i servizi, è presentato nel punto 5.

In tutti i casi, è opportuno che la messa a disposizione del questionario avvenga non appena conclusa l'interazione, in modo da restituire percezioni non falsate dalla memoria.

L'attendibilità del questionario sarà più elevata maggior sarà il numero delle interazioni o degli utenti che partecipano alla rilevazione.

Mentre le somministrazioni informatiche consentono di garantire facilmente l'anonimato, nel caso di questionari cartacei sarà opportuno utilizzare metodi sostitutivi, quali, ad esempio, l'utilizzo di un'urna nella quale il partecipante alla rilevazione possa porre il questionario.

2.4. Reporting

Si suggerisce di adottare un sistema di *reporting* periodico, anche in collaborazione con CeDIA o il Servizio *e-learning*, multimedia e strumenti *web*, che restituisca i dati aggregati per ciascun servizio di cui è rilevata la soddisfazione.

Il *reporting* può consistere nell'invio dei dati completi estratti da *OTRS*, utilizzando i *template* contenuti nel programma e scegliendo il formato *excel*, aggiungendo nella comunicazione il numero di utenti che hanno usufruito del servizio durante il periodo di rilevazione (anno, semestre, insegnamento, progetto di ricerca). Nel caso di questionari cartacei, i dati utili, sempre da inserire su un file di *excel*, possono essere i seguenti:

SERVIZIO	Valore assoluto	Percentuale
Nome del servizio		
Struttura		
Tipologia di erogazione	in presenza/ <i>web</i> / a distanza / chat bot	
Tipologia di utenti	Studenti / Docenti / Personale TABS / Strutture / Altri <i>stakeholder</i> (specificare)	
Utenti che hanno valutato il servizio		
Utenti che hanno fruito del servizio		
Giudizio di 1		
Giudizio di 2		
Giudizio di 3		
Giudizio di 4		
Punteggio medio		$((\text{punteggio medio}-1)/3)*100$
Tempo di attesa		
Motivi di insoddisfazione		
Motivo di insoddisfazione 1		
Motivo di insoddisfazione 2		
Motivo di insoddisfazione n		

È opportuno che la reportistica sia accessibile all'ufficio e fornita al Direttore Generale.

L'analisi periodica dei dati sarà utile, oltre che per la valutazione annuale del servizio, per la definizione di interventi di miglioramento o per indirizzare ulteriori approfondimenti di indagine necessari a definire meglio i punti di debolezza e le azioni possibili, in coerenza con le strategie generali di gestione della CS stabilite dallo stesso Direttore Generale.

SERVIZIO	Valore assoluto	Percentuale
Nome del servizio		
Struttura		
Tipologia di utenti		
Utenti che hanno compilato il questionario		
Utenti che hanno fruito del servizio		
Per ogni domanda		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>		
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>		$((\text{punteggio medio}-1)/5)*100$

3. Supporto tecnico laboratoriale alla ricerca e alla didattica

3.1. Elementi generali

Per quanto riguarda agli elementi generali, si rimanda, oltre che alla premessa, alla sezione 2 per quanto riguarda l'individuazione dei servizi e degli utenti.

3.2. Scala

La scala più adatta alla rilevazione è quella di *Likert*, da 1 a 6, attualmente utilizzata nei questionari di Ateneo, così da rendere la valutazione dei risultati omogenea.

1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
---------------------------------	---	---	---	---	-----------------------------

3.3. Modalità di somministrazione

Per quanto riguarda la CS relativa al supporto tecnico laboratoriale alla ricerca e alla didattica è possibile sia:

- ▶ utilizzare la modalità *spot*;
- ▶ procedere a rilevazione periodica.

Nel caso si intenda procedere con la rilevazione *spot* si rimanda interamente alla sezione precedente.

Nel caso, invece, si intenda procedere con una rilevazione periodica, è opportuno agire in modo omogeneo alla rilevazione annuale compiuta dall'Ateneo, evitando, però, sovrapposizioni.

A tal fine l'uso della piattaforma *Limesurvey* per il cui utilizzo è possibile rivolgersi al Servizio *e-learning*, multimedia e strumenti *web*, è preferibile all'uso di questionari cartacei.

La rilevazione non deve necessariamente avvenire una volta all'anno, ma può avvenire anche semestralmente, al termine di un insegnamento e di un progetto di ricerca, tramite l'invio per *OTRS* di un invito.

Per prima cosa è opportuno, all'interno dell'utenza del laboratorio, individuare chi sta partecipando alla rilevazione, chiedendo il minor numero possibile di dati anagrafici in modo tale da consentire l'anonimato, ma essendo in grado di distinguere, ad esempio, tra:

- ▶ studenti dei corsi di laurea;
- ▶ dottorandi;
- ▶ assegnisti di ricerca;
- ▶ ricercatori;
- ▶ professori dell'Ateneo;
- ▶ professori e ricercatori di altri Atenei;
- ▶ altri soggetti.

In questo caso si consiglia di rilevare prima le dimensioni del servizio, elementi necessari, e poi la soddisfazione complessiva, come avviene per il questionario di Ateneo.

Possibili domande relative alle dimensioni dei servizi di supporto tecnico laboratoriale alla ricerca e alla didattica sono:

In riferimento al laboratorio di cui ho fruito ritengo che:

Gli spazi sono adeguati	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Le attrezzature sono adeguate	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Il supporto tecnico fornito dal personale è adeguato	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
In relazione ai servizi di supporto tecnico laboratoriale alla didattica (o ricerca) sono complessivamente soddisfatto	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo

Mentre le domande relative alle dimensioni del servizio possono essere declinate in base a specifiche esigenze è opportuno mantenere l'ultima domanda relativa alla soddisfazione complessiva. E' anche opportuno prevedere la possibilità di lasciare commenti aperti.

Anche in questo caso, la piattaforma *Limesurvey* e un computer o *tablet (touchpad)* consentono di garantire facilmente l'anonimato, nel caso di questionari cartacei, sarà necessario utilizzare metodi sostitutivi, quali, ad esempio, l'utilizzo di un'urna nella quale il partecipante alla rilevazione possa porre il questionario.

3.4. Reporting

Anche in questo caso, si suggerisce di adottare un sistema di *reporting*, anche in collaborazione con CeDIA o il Servizio *e-learning*, multimedia e strumenti *web*, che restituisca i dati aggregati.

Il *reporting* può consistere nell'invio dei dati completi estratti da *Limesurvey* al Direttore generale una volta conclusa la rilevazione, utilizzando i *template* contenuti nel programma e scegliendo il formato *excel*, aggiungendo nella comunicazione il numero di utenti che hanno usufruito del servizio durante il periodo di rilevazione (anno, semestre, insegnamento, progetto di ricerca).

Nel caso di questionari cartacei, i dati utili, sempre da inserire su un file di *excel*, possono essere i seguenti:

SERVIZIO	Valore assoluto	Percentuale
Nome del servizio		
Struttura		
Tipologia di utenti		
Utenti che hanno compilato il questionario		
Utenti che hanno fruito del servizio		
Per ogni domanda		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>		
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>		$((\text{punteggio medio}-1)/5)*100$

4. Esempi

4.1. Modalità spot

QUESTIONARIO

Buongiorno,

La S.V. ha appena usufruito del servizio di accesso al telelavoro.
In relazione all'erogazione del servizio nella presente circostanza è:

1 Del tutto insoddisfatta	2 Più insoddisfatto che soddisfatta	3 Più soddisfatto che insoddisfatta	4 Del tutto soddisfatta
---------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------

[solo ne caso di risposta inferiore a 3 compare:]
La sua insoddisfazione è dovuta a:

- ▶ Tempo di attesa
- ▶ Adeguatezza della risposta
- ▶ Necessità di una nuova richiesta
- ▶ Risposta negativa

REPORT

SERVIZIO DI ACCESSO AL TELELAVORO	Valore assoluto	Percentuale
Nome del servizio	Attivazione dei rapporti di telelavoro	
Struttura	<i>Area Personale- Settore Gestione del personale tecnico amministrativo e welfare</i>	
Strumento di gestione	<i>OTRS</i>	
Tipologia di utenti	Personale TABS	
Utenti che hanno valutato il servizio	100	
Utenti che hanno fruito del servizio	100	100%
Giudizio di 1	10	10%
Giudizio di 2	20	20%
Giudizio di 3	50	50%
Giudizio di 4	10	10%
Punteggio medio	2,8	60%
Motivi di insoddisfazione		
Tempo di attesa	15	50%
Adeguatezza della risposta	6	20%
Necessità di una nuova richiesta	6	20%
Risposta negativa	3	10%

4. 2. Supporto tecnico laboratoriale alla ricerca e alla didattica:

INVITO

Gentile studente,

il questionario disponibile al link..... ha l'obiettivo di raccogliere il tuo giudizio in merito supporto tecnico laboratoriale alla didattica offerti dal laboratorio di Veterinaria.

Ti chiediamo di dedicare 5 minuti del tuo tempo alla compilazione in forma anonima del questionario, che fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti.

L'impostazione prevede, per ciascuna domanda, una valutazione, su scala 1-6 (laddove: 1= completamente in disaccordo; 6= completamente d'accordo) ed alcune relative alla soddisfazione su scala 1-6 (1= completamente insoddisfatto; 6=completamente soddisfatto).

Al termine di ogni sezione vi sarà la possibilità di lasciare un commento aperto.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

Il Coordinatore tecnico del Dipartimento di Veterinaria

QUESTIONARIO

Prima di iniziare il questionario per favore fornisci qualche informazione

Sono uno studente di:

- ▶ un corso di laurea
- ▶ un corso di laurea magistrale
- ▶ un dottorando

In relazione al laboratorio di veterinaria:

La strumentazione è adeguata	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Gli arredi sono adeguati	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
L'illuminazione è adeguata	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Il laboratorio è pulito	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
La sicurezza è garantita	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Il, laboratorio e è facilmente accessibile	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Il funzionamento della strumentazione è adeguato	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Il supporto tecnico fornito dal personale è adeguato	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
In relazione ai servizi di supporto tecnico del laboratorio di Veterinaria sono complessivamente soddisfatto	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Commenti e suggerimenti						

CONFERMA

Grazie per aver partecipato alla rilevazione che consentirà di migliorare la qualità del servizio tecnico offerto dal laboratorio di Veterinaria.

Il Coordinatore tecnico del Dipartimento di Veterinaria

REPORT

SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO DEL LABORATORIO DI VETERINARIA	Valore assoluto	Percentuale
Struttura	Dipartimento di Veterinaria	
Tipologia di utenti	dottorandi	
Utenti che hanno compilato il questionario	30	75%
Utenti che hanno fruito del servizio	40	
La strumentazione è adeguata		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	30	100%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	5	80%
La strumentazione è adeguata		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	30	100%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	5	80%
Gli arredi sono adeguati		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>	10	33,3%
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	20	67,7%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	4	60%
L'illuminazione è adeguata		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>	10	33,3%
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	20	67,7%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	4	60%
Il laboratorio è pulito		

<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	30	100%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	5	80%
La sicurezza è garantita		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	30	100%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	5	80%
Il, laboratorio e è facilmente accessibile		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>	10	33,3%
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	20	67,7%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	4	60%
Il funzionamento della strumentazione è adeguato		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	30	100%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	5	80%
Il supporto tecnico fornito dal personale è adeguato		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	30	100%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	5	80%
Il supporto tecnico avviene in tempi adeguati		

<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>		
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>	30	100%
<i>Giudizio di 6</i>		
<i>Punteggio medio</i>	5	80%
In relazione ai servizi di supporto tecnico del laboratorio di Veterinaria sono complessivamente soddisfatto		
<i>Giudizio di 1</i>		
<i>Giudizio di 2</i>		
<i>Giudizio di 3</i>	10	33,3%
<i>Giudizio di 4</i>		
<i>Giudizio di 5</i>		
<i>Giudizio di 6</i>	20	67,7%
<i>Punteggio medio</i>	5	80%

5. Questionario unico con invio automatico per OTRS

Buongiorno,
compilando questo breve sondaggio ci aiuterai a migliorare il servizio di cui hai appena usufruito.

Ti chiediamo, cortesemente, di rispondere a queste domande:

*** Come hai trovato nel complesso il servizio ricevuto?**

- Del tutto soddisfacente
- Più soddisfacente che insoddisfacente
- Più insoddisfacente che soddisfacente
- Del tutto insoddisfacente

Ritieni che il sistema di gestione informatica della richiesta sia stato

- Del tutto soddisfacente
- Più soddisfacente che insoddisfacente
- Più insoddisfacente che soddisfacente
- Del tutto insoddisfacente

Come valuti la chiarezza/semplific  della procedura

- Del tutto soddisfacente
- Più soddisfacente che insoddisfacente
- Più insoddisfacente che soddisfacente
- Del tutto insoddisfacente

Ritieni che la durata del tempo di attesa sia stata

- Del tutto soddisfacente
- Più soddisfacente che insoddisfacente
- Più insoddisfacente che soddisfacente
- Del tutto insoddisfacente

Ha trovato la risposta

- Del tutto adeguata
- Più adeguata che inadeguata
- Più inadeguata che adeguata
- Del tutto inadeguata

La risposta ottenuta/il servizio erogato   stato

- Del tutto soddisfacente
- Più soddisfacente che insoddisfacente
- Più insoddisfacente che soddisfacente
- Del tutto insoddisfacente

A seguito della risposta ottenuta, pensi di dover effettuare una nuova richiesta:

- S 
- No

Hai osservazioni per noi?