

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER LE AZIENDE**
**SPIEGAZIONE DEL QUESTIONARIO**

Nella **PRIMA PARTE** suddivisa tra *Qualità del servizio erogato e Rapporto instaurato tra le parti* va indicato:

- il grado di **importanza**: con punteggio da assegnare da 1 (per nulla importante) a 10 (importantissimo);
- il livello di **qualità attesa** ovvero la qualità che ci si aspetta di ricevere dal fornitore per soddisfare le proprie esigenze (il punteggio da dare varia da un valore minimo di 1 ad un valore massimo di 6);
- il livello di **qualità percepita** ovvero ciò che viene percepito e valutato, in termini di soddisfazione rispetto alle proprie esigenze ed aspettative, rispetto al servizio erogato (punteggio come per punto b).

Nella **SECONDA PARTE** (*Grado di soddisfazione*) si tratta, barrando con una crocetta la risposta più consona, di individuare il grado di soddisfazione rispetto alle domande poste.

Nella **TERZA PARTE** (*Osservazioni/Suggerimenti/Iniziativa*) si possono formulare osservazioni, dare suggerimenti, proporre iniziative migliorative del servizio erogato o l'attivazione di nuovi servizi.

**COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO**

Azienda: \_\_\_\_\_ Compilato da: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

**PRIMA PARTE**
**1) QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO**

ASPETTI DEL SERVIZIO	IMPORTANZA	QUALITÀ ATTESA	QUALITÀ PERCEPITA
1-1 Competenza / professionalità dell'organizzazione		<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1-2 Affidabilità / credibilità (capacità di fornire quanto promesso)		<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1-3 Tempestività nella soddisfazione delle richieste		<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1-4 Efficacia della documentazione fornita		<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
1-5 Capacità di fornire suggerimenti tecnico/economici inerenti al servizio offerto		<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

**2) RAPPORTO INSTAURATO TRA LE PARTI**

ASPETTI DEL SERVIZIO	IMPORTANZA	QUALITÀ ATTESA	QUALITÀ PERCEPITA
2-1 Comprensione delle problematiche		<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2-2 Disponibilità e cortesia		<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2-3 Accessibilità al servizio		<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2-4 Chiarezza e precisione dei documenti di fatturazione ricevuti		<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

**SECONDA PARTE : GRADO DI SODDISFAZIONE**

3-1 Complessivamente lei quanto è soddisfatto sia del servizio che del rapporto che ha con la nostra società (tenga conto di tutti gli aspetti evidenziati)?

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

4-1 Raccomanderebbe la nostra organizzazione ad altri operatori del settore in relazione ai servizi da noi offerti?

- Sicuramente sì
- Probabilmente sì
- Non so
- Probabilmente no
- Sicuramente no

**TERZA PARTE : OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI / INIZIATIVE**

Ha qualche suggerimento o osservazione da fare rispetto al servizio fornito da TASM S.p.A.?

Descriverli sinteticamente:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Quali eventuali iniziative e/o servizi dovrebbe adottare TASM S.p.A. per soddisfare le Vostre esigenze?

Descriverle sinteticamente:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

n.b.: Una volta compilato il questionario va rispedito al numero di fax 02/57605712.

n.b.: Il presente questionario è scaricabile anche dal sito internet di TASM S.p.A ([www.sudmiacqua.it](http://www.sudmiacqua.it)) alla sezione sportello virtuale.