	SISTEMA QUALITÀ
	Mod. 01 COM-PR-03 - CITTADINO Rev.: 1 Data: 30/09/03
	Foglio 1 di 2

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Compilato da: _____

Data: _____

Nell'ambito di una analisi sempre più accurata delle Vostre esigenze e nell'ottica del miglioramento continuo del servizio erogato dalla TASM S.p.A., Vi chiediamo di compilare questo breve questionario

COME SI COMPILA IL QUESTIONARIO

Il questionario è composto dalle seguenti tre parti che sono collegate tra loro e comportano diverse modalità di risposta e compilazione.

- 1. Nella prima parte si tratta (barrando con una crocetta il si o il no) di individuare il grado di conoscenza rispetto alle domande poste indicando eventuali problematiche riscontrate;**
- 2. Nella seconda parte si tratta di indicare, in funzione della propria conoscenza, la qualità del servizio erogato assegnando dei voti come di seguito spiegato:**
 - a) il grado di importanza da 1 (per nulla importante) a 10 (importantissimo);
 - b) il livello di qualità attesa (qualità che ci si aspetta di ricevere);
 - c) il livello di qualità percepita (ciò che viene percepito e valutato in termini di soddisfazione rispetto ai propri bisogni/esigenze ed alle proprie aspettative) rispetto al servizio erogato.


La scala di valore da utilizzare per il livello di qualità attesa e per quella percepita va da 6 (alta qualità attesa oppure alta qualità percepita) a 1 (bassa qualità attesa oppure percepita).

- 3. Nella terza parte si possono dare osservazioni o suggerimenti vari.**

PRIMA PARTE

CONOSCENZA GENERALE

- E' a conoscenza che nel Suo Comune è presente ed attivo un impianto pubblico di depurazione delle acque fognarie?
Si No
- Ritieni che tale presenza le abbia causato qualche problema di carattere ambientale (ad esempio odore, rumore, traffico) oppure no?
Si No
- Se ha risposto sì alla precedente domanda può specificare di che natura sono i problemi evidenziati?
 - a) _____
 - b) _____
 - c) _____

	SISTEMA QUALITÀ
	Mod. 01 COM-PR-03 - CITTADINO Rev.: 1 Data: 30/09/03
	Foglio 2 di 2

SECONDA PARTE

QUALITÀ DEL SERVIZIO

ASPETTI DEL SERVIZIO	IMPORTANZA	QUALITÀ ATTESA	QUALITÀ PERCEPITA
Informazione fornita rispetto all'attività espletata		6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
Possibilità di accesso all'informazione rispetto al servizio fornito		6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1
Disponibilità e cortesia da parte del personale di TASM s.p.a.		6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1

TERZA PARTE

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

▪ Ha qualche suggerimento o osservazione da fare rispetto al servizio fornito dall'organizzazione?
(ad esempio informare sul come viene effettuata la tariffazione del servizio di depurazione e come fa il cittadino per verificarne la correttezza)

- a) _____
b) _____
c) _____

▪ Quali eventuali iniziative o servizi dovrebbe adottare l'organizzazione per soddisfare le vostre esigenze?
(ad esempio aprire periodicamente l'impianto per visite guidate dei cittadini che ne facessero richiesta oppure affiggere periodicamente dei manifesti dove vengono riportati i principali dati di funzionamento)

- a) _____
b) _____
c) _____