



Automobile Club Caserta

## CUSTOMER SATISFACTION

**Gentile Socio e/o utente/cliente,**

nell'ambito di un sistema di gestione della "qualità dei servizi" ed in linea con gli indirizzi di cui al decreto legislativo 150/09, l'Automobile Club Caserta sta svolgendo un'indagine conoscitiva per rilevare il livello di soddisfazione dei servizi offerti alla propria clientela dalla Sede e dalle sue Delegazioni indirette, dislocate sul territorio provinciale.

Le chiediamo, pertanto, di voler cortesemente dedicare pochi minuti alla compilazione, in ogni sua parte, del presente questionario redatto in forma anonima, esprimendo, per ciascuna delle domande, il Suo giudizio in termini di soddisfazione circa la prestazione fornita e di depositarlo nell'apposito contenitore. Ci servirà per intervenire con priorità nei settori che meno L'hanno soddisfatta.

### INFORMAZIONI GENERALI

#### Età

- Fino a 35 anni   
 Da 36 a 50 anni   
 Oltre 50 anni

#### Sesso

- Maschile   
 Femminile

#### Grado di istruzione

- Elementare   
 Medio   
 Medio superiore   
 Universitario

#### Professione

- Lavoratore dipendente   
 Lavoratore autonomo   
 Imprenditore   
 Dirigente   
 Pensionato   
 Studente   
 Casalinga   
 Disoccupato   
 Altro

### QUESTIONARIO

Esprima il Suo giudizio con una crocetta nella casella prescelta		1	2	3	4
<i>In questo ufficio ...</i>		insuffi ciente	suffici ente	discre to	buono
1	c'è possibilità di entrare in contatto telefonico per avere le informazioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	c'è rispetto dell'orario di apertura al pubblico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	c'è facilità nell'individuare i servizi offerti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	c'è cortesia e disponibilità da parte degli operatori allo sportello?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	c'è cura e rispetto della privacy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	c'è chiarezza e completezza nel fornire le informazioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	c'è competenza e professionalità nello svolgimento delle attività?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	c'è adeguata capacità nel far fronte a richieste particolarmente urgenti o comunque anomale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	c'è adeguata rapidità nei tempi di erogazione del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	complessivamente, quanto è soddisfatto del nostro servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Considerata l'esperienza avuta con noi ...</i>		improbabile	probabile	molto probabile	sicuramente
11	si affiderebbe a noi per altri servizi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	consiglierebbe i nostri servizi ad altri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**La ringraziamo sinceramente per la Sua collaborazione.**

Automobile Club Caserta - Via N. Sauro n.10 - 81100 Caserta - tel. 0823 443748 / fax 0823 216497  
[www.caserta.aci.it](http://www.caserta.aci.it) e-mail info@acicaserta.it - m.callipo@aci.it