



### **Questionario sulla soddisfazione degli utenti**

#### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

*Gentile Signora, gentile Signore,*

*le chiediamo cortesemente di rispondere ad alcune domande relative al nostro Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, che ci saranno di aiuto per migliorare la qualità del servizio offerto.*

*Il questionario è anonimo, è sufficiente barrare la casella.*

*I risultati del sondaggio saranno pubblicati sul nostro sito internet ([www.asl4.liguria.it](http://www.asl4.liguria.it)) o comunque disponibili presso il nostro ufficio in via Ghio 9 a Chiavari a partire dal mese di \_\_\_\_\_*

*Per chiarimenti può contattarci allo 0185-329266/329316.*

*Grazie per la collaborazione.*

#### **QUESTIONARIO**



**INIZIO**

1) E' la prima volta che si rivolge al nostro Ufficio? (barrare casella)



si



no

2) Come è venuto a conoscenza dell'esistenza di questo Ufficio? (barrare casella)



sito internet



pubblicazioni / brochure



articoli sui giornali



elenchi telefonici



passaparola



altro \_\_\_\_\_

3) Come giudica l'accesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico in termini di barriere/ostacoli architettonici?



insufficiente



buono



scarso



ottimo



sufficiente

4) In termini di chiarezza, come giudica la segnaletica per raggiungere la sede dell'ufficio?



insufficiente



buono



scarso



ottimo



sufficiente

5) Come giudica l'orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico?



insufficiente



buono



scarso



ottimo



sufficiente

6) Come giudica la comodità dei locali in cui è stato accolto?



insufficiente



buono



scarso



ottimo



sufficiente

7) Come valuta l'igiene degli ambienti? (sale d'attesa, corridoi, ambulatori, bagni)



insufficiente



buono



scarso



ottimo



sufficiente

8) In termini di adeguatezza, come valuta le attrezzature dell'Ufficio? (mobili, telefono, fax ecc)

- insufficiente       scarso       sufficiente  
 buono       ottimo

9) Come giudica la disponibilità delle operatrici ad ascoltarla e a rispondere alle sue domande?

- insufficiente       scarso       sufficiente  
 buono       ottimo

10) Come giudica la competenza professionale delle operatrici?

- insufficiente       scarso       sufficiente  
 buono       ottimo

11) Come valuta la cortesia delle operatrici?

- insufficiente       scarso       sufficiente  
 buono       ottimo

12) Come giudica la riservatezza da parte delle operatrici?

- insufficiente       scarso       sufficiente  
 buono       ottimo

13) Come giudica la chiarezza delle informazioni ricevute?

- insufficiente       scarso       sufficiente  
 buono       ottimo

14) Come giudica i moduli "Parla con noi" per le segnalazioni? In che misura sono visibili e accessibili?

- insufficiente       scarso       sufficiente  
 buono       ottimo

15) Nel complesso, come giudica il servizio ricevuto?

- insufficiente       scarso       sufficiente  
 buono       ottimo

Se lo desidera può indicare alcuni Suoi dati:

- ASL 4 Chiavarese       altra ASL ligure  
 ASL diversa regione       altro

- sino a 25 anni       dai 25 ai 64 anni  
 dai 65 anni in poi

- uomo       donna

*Il questionario può essere riconsegnato all'ufficio relazioni con il pubblico direttamente, per posta ordinaria, via e-mail, via fax.*