



# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°7

QUESTIONARIO VALUTAZIONE SITO  
INTERNET

## QUESTIONARIO VALUTAZIONE SITO INTERNET

Questionario di rilevazione della Customer Satisfaction relativo al sito internet						
Gentile Signora, il ( <i>Nome Ente</i> ) sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai sito internet						
Il ( <i>Nome Ente</i> ) sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.						
Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.						
Grazie per la collaborazione.						
<i>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</i>						
1. Ritengo che il sito internet dell'ente, per contenuti, organizzazione e grafica, sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
A1. Il sito è facilmente raggiungibile	1	2	3	4	5	6
A2. È facile accedere ai servizi presenti sul sito	1	2	3	4	5	6
A3. È facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul sito	1	2	3	4	5	6
A4. Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove	1	2	3	4	5	6
A5. Il sito contiene informazioni aggiornate	1	2	3	4	5	6
A6. Il sito contiene informazioni complete	1	2	3	4	5	6
A7. Trovo che utilizzare i servizi di questo sito sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, fax, etc.)	1	2	3	4	5	6
A8. L'offerta dei servizi presenti sul sito soddisfa le mie esigenze	1	2	3	4	5	6
A9. Eventuali errori nell'inserimento dei dati sono segnalati tempestivamente	1	2	3	4	5	6
A10. È facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno	1	2	3	4	5	6
A11. Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti						

A12. Il sito è semplice da navigare	1	2	3	4	5	6
A13. L'aspetto grafico del sito è gradevole	1	2	3	4	5	6
A14. Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click	1	2	3	4	5	6
A15. I contenuti del sito ben organizzati	1	2	3	4	5	6
A16. Questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'ente	1	2	3	4	5	6
A17. Ha formulato quesiti attraverso il sito?	Si		No			
A18. Ho ottenuto in tempi rapidi le soluzioni ai quesiti formulati	1	2	3	4	5	6
A19. Il sito offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo	1	2	3	4	5	6
A20. Ha effettuato reclami?	Si		No			
A21. Il reclamo effettuato si è risolto in tempi rapidi	1	2	3	4	5	6
A22. I servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività	1	2	3	4	5	6
A23. Trovo che questo sito migliori l'immagine che ho dell'ente	1	2	3	4	5	6
A24. Mi sento sicuro nell'inserire in questo sito dati riservati	1	2	3	4	5	6
A25. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del sito e dei servizi on line sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6
<i>Indichi l'importanza dei seguenti aspetti dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>						
A26. Facilità di accesso ai servizi on line	1	2	3	4	5	6
A27. Completezza delle informazioni on line	1	2	3	4	5	6
A28. Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti	1	2	3	4	5	6
A29. Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito	1	2	3	4	5	6
A30. Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi	1	2	3	4	5	6
A31. Livello di privacy nell'utilizzo del sito	1	2	3	4	5	6
<b>L) PROFILO UTENTE</b>						

Sesso	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1134 203 1238 259">M</td> <td data-bbox="1238 203 1342 259">F</td> </tr> </table>		M	F																
M	F																			
Anno di nascita																				
Professione	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1034 360 1238 412">Operaio</td> <td data-bbox="1238 360 1449 412" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 412 1238 463">Impiegato</td> <td data-bbox="1238 412 1449 463" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 463 1238 515">Dirigente</td> <td data-bbox="1238 463 1449 515" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 515 1238 566">Commerciante</td> <td data-bbox="1238 515 1449 566" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 566 1238 618">Libero prof.</td> <td data-bbox="1238 566 1449 618" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 618 1238 669">Pensionato</td> <td data-bbox="1238 618 1449 669" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 669 1238 721">Studente</td> <td data-bbox="1238 669 1449 721" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 721 1238 772">Disoccupato</td> <td data-bbox="1238 721 1449 772" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 772 1238 824">Altro</td> <td data-bbox="1238 772 1449 824" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> </table>		Operaio	<input type="radio"/>	Impiegato	<input type="radio"/>	Dirigente	<input type="radio"/>	Commerciante	<input type="radio"/>	Libero prof.	<input type="radio"/>	Pensionato	<input type="radio"/>	Studente	<input type="radio"/>	Disoccupato	<input type="radio"/>	Altro	<input type="radio"/>
Operaio	<input type="radio"/>																			
Impiegato	<input type="radio"/>																			
Dirigente	<input type="radio"/>																			
Commerciante	<input type="radio"/>																			
Libero prof.	<input type="radio"/>																			
Pensionato	<input type="radio"/>																			
Studente	<input type="radio"/>																			
Disoccupato	<input type="radio"/>																			
Altro	<input type="radio"/>																			
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)																				

## **Informativa Privacy**

Ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs.n 196/2003 – c.d. "Codice privacy") si fornisce, qui di seguito, l'*informativa* riguardante il trattamento dei dati personali che sarà effettuato da questa Amministrazione esclusivamente in relazione al progetto XXX

### **"Finalità del trattamento e conferimento dei dati**

Realizzazione di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti, volte a migliorare la qualità degli stessi.

Il conferimento dei dati è facoltativo ma, in mancanza, non sarà possibile effettuare le indagini suddette.

I dati saranno trattati solo per il tempo necessario.

#### **1) Modalità e logica del trattamento**

I dati personali saranno trattati in forma anonima ed aggregata e per adempiere a quanto disposto dall'art. 30 del Regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi, promuovendo e coordinando le attività volte ai controlli di qualità.

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente e/o attraverso strumenti automatizzati, con logiche correlate alle finalità di cui al precedente punto 1) e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Adempite le finalità prefissate, i dati verranno cancellati o trasformati in anonimi.

#### **2) Categorie di soggetti Incaricati del trattamento**

I Suoi dati personali potranno essere conosciuti soltanto dai dipendenti del (nome Ente) individuati quali Incaricati del trattamento.

Esclusivamente per le finalità indicate nel punto 1), possono venire a conoscenza dei dati personali società terze fornitrici di servizi per il (nome Ente) di Xxxx, previa designazione in qualità di Responsabili esterni del trattamento, nominando i propri Incaricati al trattamento e garantendo il medesimo livello di protezione

#### **3) Titolare, Responsabile**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Amministrazione di xxxx

I Responsabili del trattamento, per le varie fasi, sono:

- il Direttore Generale, xxxx, per il Progetto nel suo complesso;
- xxxxxx per la raccolta dei questionari, l'elaborazione dei dati, l'eliminazione delle possibili associazioni sugli estensori (in modo da rendere i dati anonimi)– xxxxx

In relazione al trattamento dei dati, ci si potrà rivolgere ai suddetti Responsabili per esercitare i diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03).

### **Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03)**

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo

riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

Inoltre, l'interessato ha diritto di ottenere:

- l'indicazione dell'origine dei dati personali;
- l'indicazione delle finalità e modalità del trattamento;
- l'indicazione della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- l'indicazione degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato nel territorio dello Stato Italiano, ove previsto;
- l'indicazione dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato Italiano, di responsabili o incaricati;
- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui ai precedenti ultimi due punti sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto, altresì, di opporsi in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'esercizio dei diritti di cui sopra può essere esercitato direttamente o conferendo, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o ad associazioni.