



## Regione Siciliana

*Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro*

Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'Impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative

### QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

#### Sezione 1 – approccio con il nostro sito informatico

1. Quali strumenti utilizzi più frequentemente per contattare questo Dipartimento?

- a) telefono
- b) posta
- c) posta elettronica
- d) mi reco presso la sede
- e) altro (specificare)

2. Con quale frequenza consulti il sito internet del Dipartimento?

- a) tutti i giorni
- b) una o più volte a settimana
- c) una o più volte al mese
- d) sporadicamente
- e) mai

3. Indica il tuo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet.

- |                                | Molto                    | abbastanza               | poco                     | per nulla                |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Facilità di accesso al sito | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Chiarezza                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Utilità                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Completezza                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Modulistica a disposizione  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Indica il tuo grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Regione Siciliana.

- |   | Molto                    | abbastanza               | poco                     | per nulla                |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Facilità di individuazione della sezione amministrazione trasparente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Chiarezza  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Utilità  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) completezza  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Sezione 2 – rapporto con il Dipartimento

1. Quante volte ti sei recato presso il nostro Dipartimento nel corso degli ultimi 12 mesi?

- a) da 1 a 5 volte
- b) da 6 a 10 volte
- c) più di 10 volte

2. Potresti indicare presso quale Ufficio ti sei recato?

- Segreteria del Dirigente Generale
- Unità di staff 1
- Area I Affari Generali e del Personale
- Area II Affari legali - Contenzioso
- Area III Sicurezza nei luoghi di lavoro – Gestione servizio informativo lavoro –  
PortaleSiLavora
- Servizio I Coordinamento attività del collocamento obbligatorio – Politiche precariato
- Servizio II Programmazione FSE, PAC e politiche attive del lavoro – Interventi di  
riqualificazione professionale specialistici
- Servizio III Gestione risorse FSE e PAC
- Servizio IV U.M.C.
- Servizio V Rendicontazione risorse FSE e PAC
- Servizio VI Politiche di sviluppo e politiche occupazionali
- Servizio VII Coordinamento Ispettorati territoriali del lavoro
- Servizio VIII Coordinamento Servizi Centri per l'impiego
- Servizio IX Politiche giovanili – Occupazione giovanile – Apprendistato I e III livello –  
Mobilità nazionale e transnazionale

3. Potresti indicare il tuo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti?

- |   | Molto                    | abbastanza               | poco                     | per nulla                |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Adeguatezza dei locali (decoro, pulizia, ecc)          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Servizi di portineria                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Chiarezza della segnaletica interna                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Adeguatezza degli orari di ricevimento<br>del pubblico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Sezione 3 – NONE SEZIONE DA DEFINIRE

1. Principalmente, per quale motivo ti sei recato e rivolto al Dipartimento? (barrare una sola risposta)

- a) Chiedere informazioni
- b) Presentare una nuova pratica
- c) Seguire l'iter di una pratica in corso
- d) Conclusione di un procedimento
- e) Avere accesso agli atti amministrativi
- f) Altro (specificare)

2. Sono motivi:

- a) Personali
- b) Professionali
- c) Per conto terzi
- d) Altro (specificare)

3. Quanto ti ritieni soddisfatto dal servizio ricevuto? (fornisci una risposta per ciascuno dei seguenti aspetti)

	Molto	abbastanza	poco	per nulla
a) Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Chiarezza nel fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Tempestività nella risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Ti è stato chiesto di compilare dei moduli?

**SI                      NO**

5. Se hai compilato uno o più moduli, quanto ritieni chiara la modulistica che ti è stata sottoposta?

Molto	abbastanza	poco	per nulla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>