

16. Si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti riguardanti l'ambiente della Soprintendenza?

	del tutto	in parte	poco	per niente	non so
Accoglienza dei locali					
Pulizia					
Chiarezza segnaletica interna					

17. In generale, ritiene chiara la modulistica che Le è stato chiesto di compilare?

- 1 del tutto 2 in parte 3 poco
 4 per niente 9 non sa / non risponde

Per migliorare il servizio, ha qualche consiglio da darci?

I suoi dati, a soli fini statistici.

Sesso

- M F

Età

- fino a 25 anni da 26 a 45 da 46 a 64 65 anni e oltre

Titolo di studio

- elementare media inferiore media superiore
 laurea breve laurea corso di studio post-laurea

Condizione (professionale e non professionale)

- Artigiano (Ditta individuale) Ritirato dal lavoro
 Imprenditore Inabile al lavoro
 Tecnico/progettista Casalinga
 Dipendente Ente Pubblico Studente
 Insegnante Disoccupato
 Commerciante
 Altro (specificare) _____

REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE SICILIANA

Assessorato dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana
 Dipartimento dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana

SOPRINTENDENZA BB.CC.AA. _____

Questionario per la rilevazione della CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Signora/e, per migliorare i servizi offerti da questa Soprintendenza è molto importante conoscere la Sua opinione in proposito, e la invitiamo quindi a rispondere ad alcune domande. Il questionario è anonimo ed i dati saranno elaborati in forma aggregata per soli fini statistici. La invitiamo a depositare il questionario nell'apposito box. **Grazie per la gentile collaborazione.**

1. È la prima volta che viene in questa Soprintendenza?

- 1 sì 2 no

Se no, ricorda quante altre volte è stato qui negli ultimi 12 mesi?

- 1 1 - 3 volte
 2 4 - 6 volte
 3 7 - 12 volte
 4 più di 12 volte. Quante? _____
 9 non sa / non risponde

2. Quali mezzi ha adoperato, oggi, per raggiungere questa sede?

- 1 mezzi pubblici 2 auto 3 moto 4 a piedi

3. Come giudica la possibilità di parcheggio vicino la sede?

- 1 adeguata 0 non adeguata 9 non sa

4. Come giudica la raggiungibilità della Soprintendenza?

- 1 adeguata 0 non adeguata 9 non sa

5. Con quali strumenti si rivolge più spesso alla Soprintendenza?

- 1 telefono
 2 posta
 3 posta elettronica
 4 mi reco di persona presso la sede
 5 altro (specificare) _____

6. Ha mai visitato il sito internet del Dipartimento regionale, www.regione.sicilia.it/beniculturali?

0 no 1 si

Se si, con quale frequenza lo consulta?

1 spesso 2 a volte

3 quasi mai 4 mai

7. Trova facile l'utilizzare del sito per cercare informazioni?

1 del tutto 2 in parte

3 poco 4 per niente

8. Ritieni il sito completo per le informazioni sulla Soprintendenza?

1 del tutto 2 in parte

3 poco 4 per niente

9. Che tipo di servizi vorrebbe trovare nel sito? (specificare)

10. Oggi presso quale servizio si è recato? (Possibili più risposte)

1 Servizio Beni Architettonici

2 Servizio Beni Paesaggistici

3 Servizio Beni Archeologici

4 Servizio Beni Storico-Artistici ed Etnoantropologici

5 Servizio Beni Bibliografici

6 Uffici amministrativi (ragioneria, legale-contenzioso, personale)

7 Altro (specificare) _____

11. Principalmente, per quale motivo è venuto?

1 chiedere informazioni

2 seguire l'iter di una pratica in corso

3 presentare una nuova pratica

4 altro (specificare) _____

12. In particolare si tratta di: (possibili più risposte)

01 gare e appalti

02 albo imprese di fiducia e/o albo professionisti di fiducia

03 espropri

04 pagamenti fatture

05 autorizzazioni e/o concessioni d'uso dei Beni Culturali

06 nulla osta

07 sussistenza vincoli

08 attività di studio e ricerca

09 accesso agli atti

10 attività di tutela vincolistica

11 sanatoria

12 richiesta pareri

13 richiesta pubblicazioni

14 contributi biblioteche

15 ufficio esportazioni

16 progetti di restauro

17 ricorsi

18 altro (specificare) _____

13. Ritieni accettabile il tempo che ha dovuto attendere per usufruire del servizio richiesto?

1 del tutto 2 in parte 3 poco 4 per niente

99 non sa / non risponde

14. Si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti riguardanti il personale?

	del tutto	in parte	poco	per niente	non so
Cortesia					
Capacità di ascoltare					
Competenza del personale					
Chiarezza nelle spiegazioni					

15. Rispetto alle Sue esigenze, ritiene adeguati gli orari di ricevimento al pubblico?

1 si 2 no

Se no, specificare perché _____