



Servizio Idrico Integrato
del Biellese e Vercellese S.p.A.

SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE

Mod. 01 SGI-PR-06

Rev.: 1

Data: 16/01/2009

Foglio 1 di 4

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Intestatario del contratto (facoltativo) : _____

Comune di ubicazione della fornitura (obbligatorio) _____

Data: _____

Premessa

Nell'ambito di una sempre maggior soddisfazione delle esigenze del cittadino e nell'ottica del miglioramento del servizio offerto da Servizio Idrico Integrato S.p.A. (SII), Vi chiediamo cortesemente di compilare questo breve questionario. Il questionario ha l'obiettivo di rilevare il livello di prestazione offerto da Servizio Idrico Integrato S.p.A. (SII) nel soddisfare le Vs. esigenze ed individuare quali sono le Vs aspettative e quale importanza rivestono i vari aspetti del servizio individuati.

Modalità di compilazione

Barrare con una crocetta la casella con l'opzione che meglio risponde al Vs. grado di soddisfazione rispetto alle domande poste. In caso di risposta negativa specificare nel campo note la motivazione.

Dati generali:

a. Sesso

- Maschio
- Femmina

b. Età

_____ (registrare, se minore di 18 anni chiudere l'intervista)

c. Cliente da

- Meno di 6 mesi
- Da anni _____

2/Quanto è soddisfatto dei servizi di informazione (sito internet, materiale informativo, ecc.) messi a disposizione da SII?

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

Note _____

1/Rispetto alla accessibilità del servizio (ubicazione degli Uffici, orari di apertura) si considera:

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

Note _____

3/Ha già usufruito dei nostri servizi? (è possibile indicare più risposte)

- Numero verde
- Sportelli
- Personale tecnico/operativo
- Nulla

Se Sì continuare con la domanda n. 4, 5, 6, 7; se No saltare alla domanda n.8



Servizio Idrico Integrato
del Biellese e Vercellese S.p.A.

SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE

Mod. 01 SGI-PR-06

Rev.: 1

Data: 16/01/2009

Foglio 2 di 4

4/Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale di SII ascolta le Vostre esigenze?

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

Note _____

5/Il tempo di attesa agli sportelli o al numero verde per parlare con un operatore è stato....

- Breve
- Non breve ma ragionevole
- Troppo lunghi
- Non risponde

Note _____

6/A Suo avviso l'attuale orario degli sportelli è

- Adeguato
- Inadeguato
- Senza opinione

Note _____

7/Rispetto alla tempestività nella soddisfazione delle richieste (informazioni varie, interventi, autorizzazioni, etc) si ritiene:

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

8 / (Solo a chi ha risposto abbastanza insoddisfatto o del tutto insoddisfatto alla domanda n. 7) Può indicare la motivazione dell'insoddisfazione alla tempestività all'evasione delle richieste fatte?

- Non sono state rispettate le tempistiche indicate nella Carta del Servizio (es. 30 gg. per il preventivo di un nuovo allaccio, 40 gg per l'esecuzione dell'allacciamento)
- Pur nel rispetto delle tempistiche sopra indicate, le stesse non soddisfano le esigenze dell'utente
- Le informazioni ottenute non sono state soddisfacenti
- Altre motivazioni _____

9/Lei beve.....

- Solo acqua del rubinetto
- Prevalentemente l'acqua del rubinetto
- Sia l'acqua del rubinetto che l'acqua minerale in egual misura
- Prevalentemente l'acqua minerale
- Solo acqua minerale

Note _____

10/ (Solo a chi ha risposto "prevalentemente o solo acqua minerale" alla domanda n. 9) Può dirmi perché lei beve prevalentemente o solo acqua minerale? (leggere a rotazione tutte le risposte)

- Perché costa poco
- Perché è più buona di quella del rubinetto



Servizio Idrico Integrato
del Biellese e Vercellese S.p.A.

SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE

Mod. 01 SGI-PR-06

Rev.: 1

Data: 16/01/2009

Foglio 3 di 4

- Perché mi dà più sicurezza di quella del rubinetto
- Altro
-

Note _____

11/In generale, quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della sua abitazione?

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

Note _____

12/Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura dell'acqua (interruzioni, velocità di riparazioni guasti, ecc)?

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto
- Senza opinione

Note _____

13/Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda sono state..... (leggere a rotazione le risposte)

- Adeguate
- Inadeguate

- Non ci sono state interruzioni
- Senza opinione

Note _____

14/Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?

- Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto
- E' giusto per la qualità del servizio offerto
- Costa troppo per la qualità del servizio offerto
- Senza opinione

Note _____

15/E' soddisfatto della comprensibilità della bolletta:

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

Note _____

16/Quanto è soddisfatto del rapporto/servizio che ha con SII (tenga conto di tutti gli aspetti del rapporto)?

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto



Servizio Idrico Integrato
del Biellese e Vercellese S.p.A.

SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE

Mod. 01 SGI-PR-06

Rev.: 1

Data: 16/01/2009

Foglio 4 di 4

Note, Osservazioni, Proposte:

L'intervista è terminata. La ringraziamo per la sua collaborazione. Prima di concludere le chiediamo alcune informazioni statistiche per poter classificare le sue risposte.

1) da quante persone è composto il suo nucleo familiare _____

2) qual è la sua condizione occupazionale attuale?

- Imprenditore
- Libero professionista
- Commerciante/esercente
- Artigiano
- Agricoltore
- Altro lavoro autonomo _____
- Insegnante
- Dirigente/quadro
- Impegnato pubblico
- Impegnato privato
- Operaio/comMESSO/bracciante
- Altro lavoro dipendente _____
- Disoccupato/in cerca di prima occupazione
- Studente
- Casalinga
- Pensionato
- Altro non occupato

3) Qual è il titolo di studio da Lei conseguito?

- Nessuno/licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Diploma di scuola media superiore
- Laurea

4) L'intervistato è l'intestatario del contratto di fornitura?

- SI
- NO indicare il grado di parentela _____