



# **SERVIZIO DI ASSISTENZA AI POSTI DI LAVORO**

## **CSI-PIEMONTE**

Anno 2002

### **CLIENTE INTERVISTATO**

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_

ENTE DI APPARTENENZA \_\_\_\_\_

DIREZIONE DI APPARTENENZA \_\_\_\_\_

DATA DI COMPILAZIONE \_\_\_\_\_

## L'INDAGINE

Il CSI-Piemonte, nell'ottica di offrire servizi che rispondano sempre più alle esigenze dei clienti, intende proseguire nell'attività di monitoraggio della loro soddisfazione, avviata da tempo.

Nel 2000 è stata condotta un'indagine sul Servizio di Assistenza ai posti di lavoro che ha coinvolto 123 utenti della Città di Torino.

A distanza di due anni, vi sottoponiamo un nuovo questionario sul Servizio di Assistenza ai posti di lavoro (non Assistenza applicativa), con l'obiettivo di verificare gli aspetti su cui la Città di Torino si attende livelli di qualità più elevati.

L'iniziativa è stata presentata preliminarmente a .....

Il presente questionario viene inviato tramite posta elettronica a 520 dipendenti della Città di Torino che costituiscono il campione dell'indagine, estrapolato dall'universo di riferimento (utenti del servizio di Assistenza ai posti di lavoro) applicando il seguente criterio: utenti che hanno effettuato 8 o più richieste di assistenza nel periodo 01/01/02 – 15/10/02.

Le valutazioni e i commenti espressi saranno elaborati esclusivamente in forma aggregata, non sarà dunque possibile risalire alle risposte date dalle singole unità del campione.

## MODALITÀ DI COMPIAZIONE DEL QUESTIONARIO

Le chiediamo di esprimere il suo **livello di soddisfazione** inserendo una crocetta in corrispondenza del valore scelto da 1 a 5, dove 1 corrisponde ad un giudizio fortemente negativo (-) e 5 ad uno molto positivo (+).

Nel caso in cui non sia in grado di rispondere, può scegliere l'opzione nessuna risposta (N.R.)

**La preghiamo di restituire il questionario compilato alla casella di posta elettronica [customer.satisfaction@csi.it](mailto:customer.satisfaction@csi.it), o via fax, al numero 011/3169230, entro il**

### Esempio di compilazione

#### SODDISFAZIONE GENERALE

D.1 Esprima il suo livello di soddisfazione generale rispetto alle seguenti fasi del Servizio di Assistenza del CSI-Piemonte:

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE					
	(-)	(+)				
	1	2	3	4	5	N.R.
a) ricezione e registrazione della richiesta di assistenza				X		
b) Assistenza telefonica			X			
c) interventi presso la postazione di lavoro						X

NOTE: ---

Nel campo **note** è possibile inserire commenti ed eventuali suggerimenti.

## RIFERIMENTI

Per chiarimenti e supporto alla compilazione del questionario:

Ente Customer Satisfaction del CSI-Piemonte

Dott.ssa Barbara Infante 011/316.8647

Dott.ssa Monica Ceretto 011/316.8602

[customer.satisfaction@csi.it](mailto:customer.satisfaction@csi.it)

**Grazie per la collaborazione**

### SODDISFAZIONE GENERALE

- D.1** Esprima il suo livello di soddisfazione generale rispetto alle seguenti fasi del Servizio di Assistenza del CSI-Piemonte:

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE					
	(-)	(+)				
	1	2	3	4	5	N.R.
a) ricezione e registrazione della richiesta di assistenza						
b) Assistenza telefonica						
c) interventi presso la postazione di lavoro						

**NOTE:** \_\_\_

### RICEZIONE E REGISTRAZIONE DELLA RICHIESTA DI ASSISTENZA

- D.2** Quando necessita di assistenza su Sw e Hw, ha un riferimento preciso a cui rivolgersi (numero telefonico, casella di posta elettronica, fax)?

Si	No	N.R.

**SE SI, QUALE:** \_\_\_

- D.3** Esprima il suo livello di soddisfazione rispetto alla ricezione e registrazione della richiesta di assistenza, in termini di:

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE					
	(-)	(+)				
	1	2	3	4	5	N.R.
a) adeguatezza dell'orario di servizio						
b) facilità di accesso						
c) capacità del personale di comprendere le sue richieste						
d) cortesia e disponibilità del personale						

**NOTE:** \_\_\_

### ASSISTENZA TELEFONICA

**D.4** Come valuta l'Assistenza telefonica erogata dal CSI-Piemonte, in termini di:

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE					
	(-)	(+)				
	1	2	3	4	5	N.R.
a) capacità di comprendere le sue richieste						
b) tempestività						
c) efficacia						
d) competenza del personale						
e) cortesia e disponibilità del personale						

**NOTE:** \_\_\_

### INTERVENTI PRESSO LA POSTAZIONE DI LAVORO

**D.5** Le vengono comunicate data e ora in cui il tecnico del CSI-Piemonte effettuerà l'intervento presso la sua postazione di lavoro?

MAI	RARAMENTE	QUALCHE VOLTA	SPESSO	SEMPRE	N.R.

**D.6** Come valuta l'intervento del tecnico del CSI-Piemonte presso la sua postazione di lavoro, in termini di:

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE					
	(-)	(+)				
	1	2	3	4	5	N.R.
a) tempestività						
b) efficacia dell'intervento						
c) competenza del personale						
d) cortesia e disponibilità del personale						

**NOTE:** \_\_\_

**D.7** Quante volte le è capitato di sollecitare un intervento?

MAI	RARAMENTE	QUALCHE VOLTA	SPESSO	SEMPRE	N.R.

### TIPOLOGIE DI ASSISTENZA

**D.8** Esprima il suo livello di soddisfazione sull'Assistenza fornita dal CSI-Piemonte per:

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE					
	(-)		(+)			
	1	2	3	4	5	N.R.
a) malfunzionamenti sw						
b) malfunzionamenti hw						
c) nuove configurazioni ed installazioni sw						
d) forniture hw (PC, stampanti e accessori)						
e) problemi di rete						

**NOTE:** \_\_\_

### GESTIONE DEI RECLAMI

**D.9** Ha mai effettuato un reclamo al CSI-Piemonte per segnalare eventuali disservizi sull'Assistenza?

Si	No	AVREI VOLUTO	N.R.

**SE SI, QUALE MEZZO HA UTILIZZATO?** (SONO POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)

LETTERA	TELEFONATA	FAX	E-MAIL	ALTRO	N.R.

**D.10** E' soddisfatto di come è stato gestito il reclamo?

Si	No	N.R.

**SE NO, PERCHÉ:** \_\_\_

**D.11** Ritiene che le sue segnalazioni siano state recepite?

Si	No	N.R.

**NOTE:** \_\_\_

### SUGGERIMENTI

- D.12 Per concludere, ha qualche suggerimento da dare per migliorare il Servizio di Assistenza del CSI-Piemonte?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---