

# QUESTIONARIO VALUTAZIONE SITO INTERNET

## Questionario di rilevazione della Customer Satisfaction relativo al sito internet

Gentile Sig./ra, il Comune di Monte San Giusto sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al sito internet

Il Comune di Monte San Giusto 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.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)*

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 1240 255">M</td> <td data-bbox="1240 203 1340 255">F</td> </tr> </table>		M	F																
M	F																			
Anno di nascita																				
Professione	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1034 360 1240 412">Operaio</td> <td data-bbox="1240 360 1442 412" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 412 1240 463">Impiegato</td> <td data-bbox="1240 412 1442 463" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 463 1240 515">Dirigente</td> <td data-bbox="1240 463 1442 515" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 515 1240 566">Commerciante</td> <td data-bbox="1240 515 1442 566" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 566 1240 618">Libero prof.</td> <td data-bbox="1240 566 1442 618" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 618 1240 669">Pensionato</td> <td data-bbox="1240 618 1442 669" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 669 1240 721">Studente</td> <td data-bbox="1240 669 1442 721" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 721 1240 772">Disoccupato</td> <td data-bbox="1240 721 1442 772" style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 772 1240 824">Altro</td> <td data-bbox="1240 772 1442 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 presente questionario

### **"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 Comune di Monte San Giusto 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 questo Ente, 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 del Comune di Monte San Giusto

Il Responsabile del trattamento, per le varie fasi, è il Comune di Monte San Giusto

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.