

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Gentile cliente, lo Stabilimento Chimico Farmaceutico Militare (SCFM) di Firenze sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio di **Punto Vendita** e del **prodotto cosmetico**. Per migliorare la qualità, Le saremmo grati se potesse esprimere le Sue opinioni sui prodotti e sul servizio erogato. Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali ed anonime.
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)

Ritengo che il servizio fornito dal Punto Vendita sia complessivamente soddisfacente.	1	2	3	4	5	6
Ritengo che il prodotto cosmetico, per qualità, costo e confezionamento, sia complessivamente soddisfacente.	1	2	3	4	5	6

ACCESSIBILITA': facilità e velocità nel raggiungere il Punto Vendita

L'orario di apertura degli uffici è adeguato.	1	2	3	4	5	6
La sede di SCFM è facilmente raggiungibile e la segnaletica per individuare il Punto Vendita è chiara	1	2	3	4	5	6
La sede di SCFM non presenta barriere architettoniche	1	2	3	4	5	6
Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere	1	2	3	4	5	6
I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	1	2	3	4	5	6

ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI: chiarezza e completezza delle informazioni

Trovo facilmente le informazioni relativamente al prodotto di cui ho bisogno.	1	2	3	4	5	6
Le informazioni relative al prodotto mi vengono fornite con un linguaggio semplice e completo.	1	2	3	4	5	6

ASPETTI TANGIBILI: aspetto e accoglienza degli ambienti

Gli ambienti sono puliti, confortevoli e funzionali.	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

PERSONALE: competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti

Gli operatori sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6
Gli operatori sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6
Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente	1	2	3	4	5	6

CAPACITA' DI RISPOSTA: idoneità del servizio/prodotto a soddisfare le esigenze degli utenti

Il servizio di vendita è stato erogato senza inconvenienti	1	2	3	4	5	6
Il rapporto qualità/prezzo è adeguato	1	2	3	4	5	6
Il prodotto cosmetico soddisfa le mie esigenze	1	2	3	4	5	6
Suggerirò il prodotto cosmetico ad altre persone	1	2	3	4	5	6

Che cosa suggeriresti per migliorare il servizio del Punto vendita e/o i prodotti cosmetici?

GESTIONE CONTATTO UTENTE: capacità di raccogliere e gestire reclami

È stato facile effettuare reclami/proporre suggerimenti	1	2	3	4	5	6
SCFM ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	1	2	3	4	5	6

GIUDIZIO FINALE

<i>Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente</i>	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

Note e commenti

Indichi, in generale e non nel caso specifico dello SCFM, quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	1	2	3	4	5	6
Chiarezza e completezza delle informazioni	1	2	3	4	5	6
Aspetto e accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5	6
Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti	1	2	3	4	5	6
Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	1	2	3	4	5	6

PROFILO UTENTE

Sesso	M	F
Anno di nascita		
Professione	Operaio	
	Impiegato	
	Dirigente	
	Commerciante	
	Libero Professionista	
	Pensionato	
	Studente	
Nazionalità	Altro	
	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 progetto "*Questionario di rilevazione della soddisfazione del cliente*"

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.

Modalità e logica del trattamento dati

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.

Categorie di soggetti incaricati del trattamento

I Suoi dati personali potranno essere conosciuti soltanto dallo Stabilimento Chimico Farmaceutico Militare (d'ora in poi, per brevità, SCFM) di Firenze 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 lo SCFM di Firenze, previa designazione in qualità di Responsabili esterni del trattamento, nominando i propri Incaricati al trattamento e garantendo il medesimo livello di protezione.

Titolare, Responsabile

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Direttore dello SCFM di Firenze, che ha sede in Firenze (Italia), via Reginaldo Giuliani, 201, 50141. I Responsabili del trattamento, per le varie fasi, sono:

- il Direttore dello SCFM di Firenze, per il Progetto nel suo complesso.
- il Responsabile del Marketing per la raccolta dei questionari, l'elaborazione dei dati, l'eliminazione delle possibili associazioni sugli estensori in modo da rendere i dati anonimi.

In relazione al trattamento dei dati, ci si potrà rivolgere ai suddetti Responsabili per esercitare i diritti ai sensi dell'art. 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 il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali che lo riguardano, anche se ancora non registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile.

Inoltre, l'interessato ha diritto di ottenere

- l'indicazione dell'origine dei dati personali;
- l'indicazione delle finalità a 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 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.

Le richieste vanno rivolte al Direttore di SCFM.