



## **CONOSCENZA E SINTONIA TRA L'AGENZIA E L'UTENZA**

### UN QUESTIONARIO PER UN'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Un ulteriore tassello, fondamentale nel piano strategico di rilancio dei servizi dell'Agenzia, è rappresentato dall'avvio di azioni di rilevazione della soddisfazione dell'utenza per migliorare l'efficacia e l'immagine dell'Ente.

Una prima azione riguarda l'elaborazione di un questionario sperimentale di customer satisfaction per verificare la percezione dell'ARPAB da parte dei cittadini e dei vari stakeholder territoriali al fine di acquisire tutti i possibili contributi per il miglioramento dei servizi dell'Agenzia in un'ottica *di maggiore conoscenza e sintonia* con i cittadini.

La ringrazio anticipatamente per le preziose informazioni che vorrà fornirci, attraverso la compilazione dell'apposito questionario, utili per la predisposizione di azioni di miglioramento dei servizi.

Il Direttore Generale  
Dott. Edmondo Iannicelli

link al questionario in formato pdf: <http://www.arpab.it/questionario.pdf>

link al questionario in formato doc: <http://www.arpab.it/questionario.doc>

Potenza, 24 Giugno 2016