



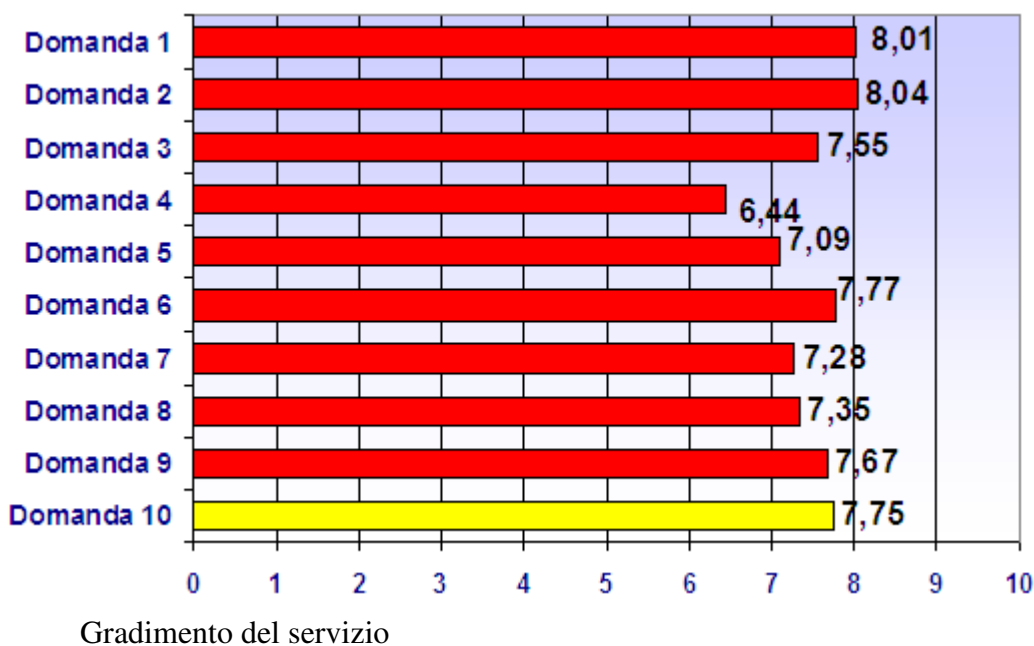
Le domande del questionario

1. Gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?
2. Gli operatori le illustrano in modo adeguato le procedure da seguire?
3. Gli operatori si relazionano tutti con l'utenza allo stesso modo?
4. Ritiene adeguati gli ambienti di ricevimento dell'utenza?
5. Ritiene adeguato il materiale informativo degli uffici?
6. Gli operatori riescono a trovare sempre una soluzione ai problemi?
7. Tutti gli operatori danno le stesse risposte per le medesime problematiche?
8. La modulistica adottata dall'ufficio risulta chiara e di facile compilazione?
9. Ritiene adeguati i canali di accesso al servizio (sportello, e-mail, fax, telefono)?
10. Come valuta nel complesso il servizio erogato?



Il giudizio medio complessivo

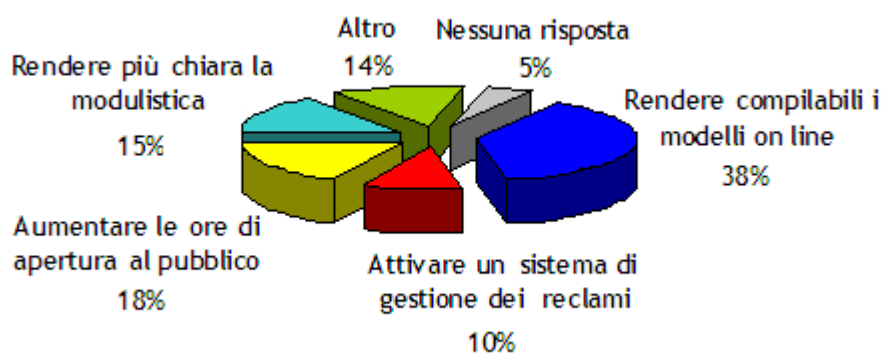
I risultati sono sintetizzati dal grafico a barre sotto riportato. Ad ogni domanda corrisponde una barra ed un giudizio medio complessivo per tutto il servizio Anagrafe e Stato civile. L'ultima barra del grafico di colore giallo si distingue poiché valuta il servizio nella sua totalità.





Le iniziative di miglioramento

Nel questionario il servizio ha proposto una serie di iniziative di miglioramento che sono state valutate dall'utenza. Sotto si riporta il grafico a torta che rappresenta il gradimento delle iniziative proposte dal servizio e scelte dall'utenza.



Preferenze indicate dall'utenza