



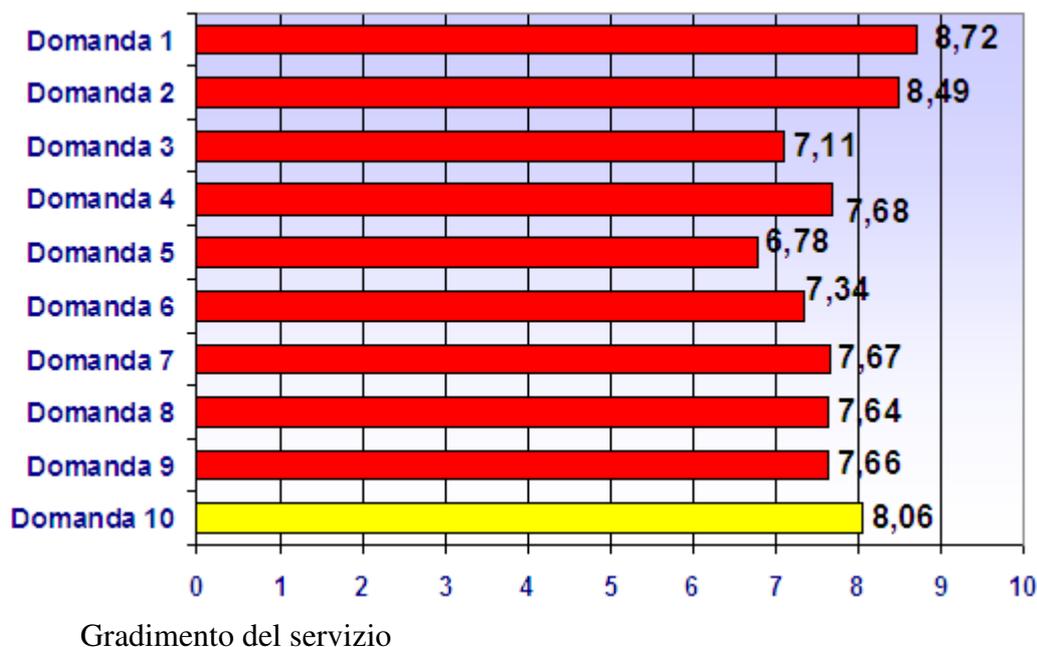
Le domande del questionario

1. Gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?
2. Gli operatori si adoperano per dare una risposta adeguata ai suoi problemi?
3. La modulistica adottata dall'Ufficio risulta chiara e di facile compilazione?
4. Gli operatori sono disponibili ad adattare le procedure alle necessità dell'utenza?
5. Ritiene adeguati gli orari di apertura al pubblico?
6. Ritiene adeguati i tempi di risposta degli uffici?
7. Ritiene adeguati i canali di accesso al servizio (sportello, e-mail, fax, telefono)?
8. Ritiene adeguati gli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti?
9. Ritiene adeguato il materiale informativo fornito dagli uffici?
10. Come valuta nel complesso il servizio erogato?



Il giudizio medio complessivo

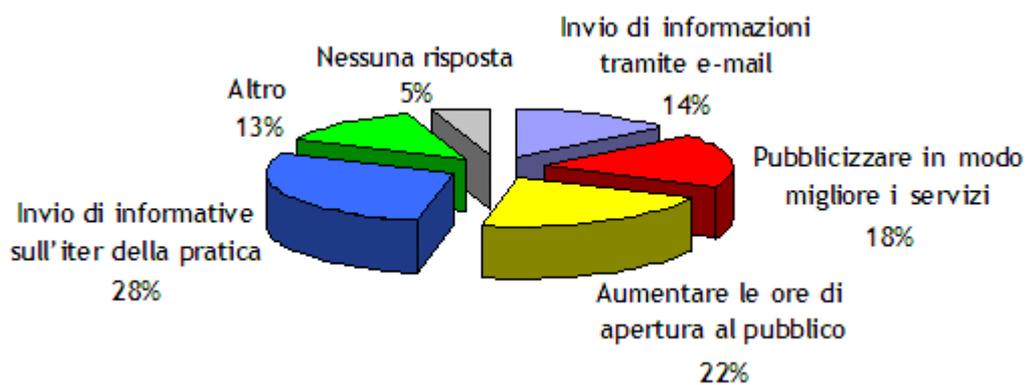
I risultati sono sintetizzati dal grafico a barre sotto riportato. Ad ogni domanda corrisponde una barra ed un giudizio medio complessivo per tutto il servizio contributi di legge speciale. L'ultima barra del grafico di colore giallo si distingue poiché valuta il servizio nella sua totalità.





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