



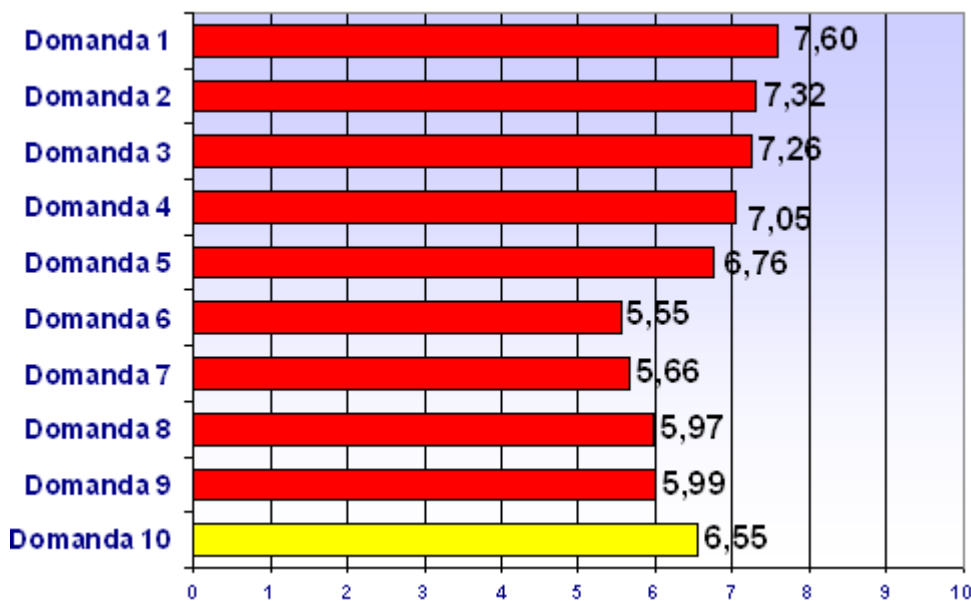
Le domande del questionario

1. Capacità degli operatori di ascoltare in modo adeguato le sue problematiche/esigenze
2. Capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire
3. Capacità degli operatori di spiegare in modo comprensibile
4. Conoscenza da parte degli operatori delle procedure (anche rispetto alle novità normative)
5. Completezza delle comunicazioni con riferimenti previsti dalla norma (uffici, responsabili, tempi conclusione proc.)
6. Adeguatezza orari di apertura
7. Adeguatezza tempi di risposta degli uffici
8. Idoneità degli ambienti di ricevimento dell'utenza
9. Adeguatezza del materiale informativo fornito dagli uffici
10. Giudizio complessivo sul servizio



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 le sedi Suap. L'ultima barra del grafico di colore giallo si distingue poiché valuta il servizio nella sua totalità.

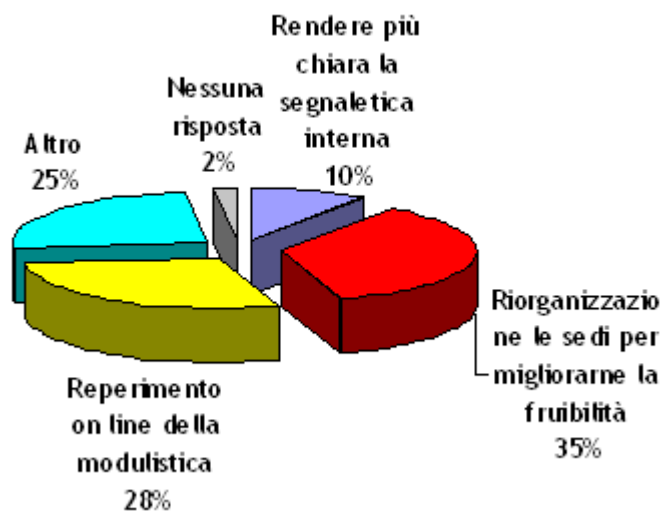


Gradimento del servizio



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