



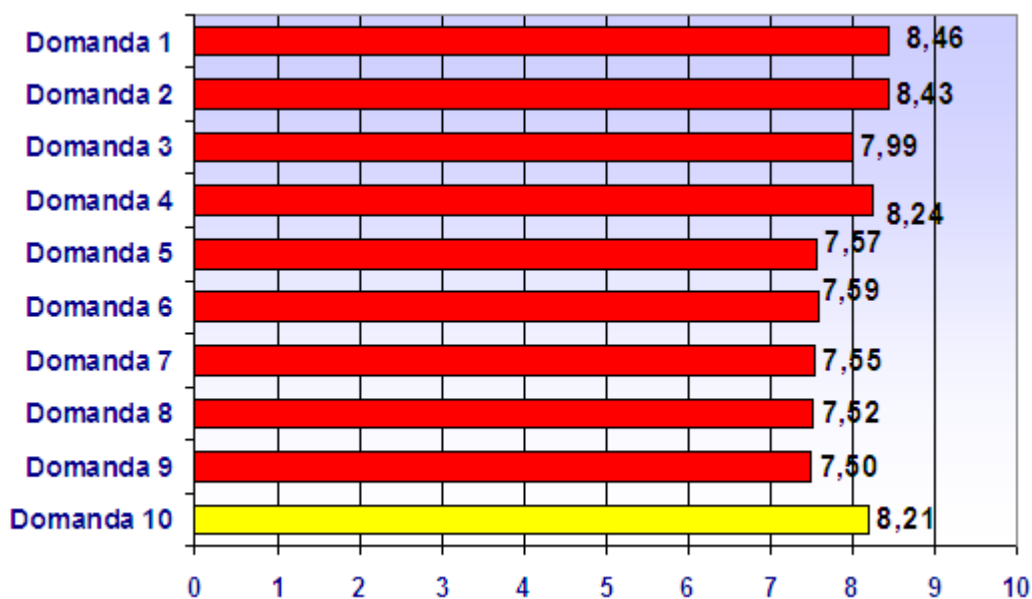
## Le domande del questionario

1. Gli operatori hanno un comportamento cortese nei confronti dell'utenza?
2. Gli operatori le hanno dato risposte chiare?
3. La modulistica adottata risulta chiara e di facile compilazione?
4. Gli operatori conoscono bene le procedure e si dimostrano aggiornati rispetto alle novità normative?
5. Ritiene adeguati gli ambienti di ricevimento dell'utenza?
6. Ritiene adeguati i tempi di attesa allo sportello?
7. Si ritiene soddisfatto dei canali di accesso al servizio (sportello, e-mail, fax, telefono)?
8. Ritiene adeguata la segnaletica interna ed esterna agli uffici?
9. Si ritiene soddisfatto degli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti?
10. Come valuta nel complesso il servizio erogato dall'ufficio?



## 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.

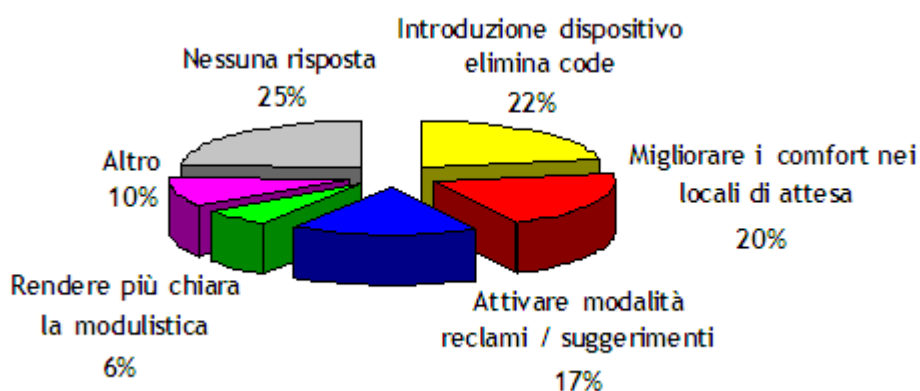


Gradimento del servizio



## 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