

PROGETTO QUA.SER 2



Calenzano



Fiesole



Impruneta



Lastra
a Signa



Scandicci



Sesto
Fiorentino

Gentile **UTENTE**,
La invitiamo a compilare il
questionario sulla **QUALITÀ DEI SERVIZI**
erogati dal suo Comune.

Contrassegni la Sua risposta con una
crocetta all'interno degli appositi
quadrati: es.

X

Grazie.

codice comune: **014**

Informazioni personali

| | | | | |
|------------------|--|----------------------|--|--|
| GENERE | <input type="checkbox"/> maschio | ETÀ | <input type="checkbox"/> minore di 18 anni | <input type="checkbox"/> 41 – 60 anni |
| | <input type="checkbox"/> femmina | | <input type="checkbox"/> 18 – 25 anni | <input type="checkbox"/> oltre 60 anni |
| | | | <input type="checkbox"/> 26 – 40 anni | |
| CITTADINO | <input type="checkbox"/> italiano | CONDIZIONE | <input type="checkbox"/> lavoratore dipendente | |
| | <input type="checkbox"/> straniero | OCCUPAZIONALE | <input type="checkbox"/> lavoratore autonomo | |
| | | | <input type="checkbox"/> lavoratore atipico | |
| TITOLO | <input type="checkbox"/> elementare | | <input type="checkbox"/> disoccupato | |
| DI STUDIO | <input type="checkbox"/> media / avviamento | | <input type="checkbox"/> casalinga | |
| | <input type="checkbox"/> diploma di maturità | | <input type="checkbox"/> pensionato | |
| | <input type="checkbox"/> diploma universitario | | <input type="checkbox"/> studente | |
| | <input type="checkbox"/> laurea | | <input type="checkbox"/> altra condizione | |
| | <input type="checkbox"/> dottorato / master | | | |

Conoscenza e frequenza di contatto con l'URP o Sportello al Cittadino

| | | |
|--------------------|---|---|
| COME HA | <input type="checkbox"/> altri Uffici del Comune | <input type="checkbox"/> radio |
| CONOSCIUTO | <input type="checkbox"/> elenchi telefonici | <input type="checkbox"/> manifesti e locandine |
| L'UFFICIO? | <input type="checkbox"/> internet | <input type="checkbox"/> amici / conoscenti |
| | <input type="checkbox"/> quotidiani locali | <input type="checkbox"/> altro |
| FREQUENZA | <input type="checkbox"/> almeno 1 volta a settimana | <input type="checkbox"/> usato, ma più di tre mesi fa |
| DI UTILIZZO | <input type="checkbox"/> almeno 1 volta al mese | <input type="checkbox"/> oggi per la prima volta |
| | <input type="checkbox"/> meno di 1 volta al mese | |

Potrebbe esprimere un giudizio
attribuendo un punteggio da 1 a 10 a ciascuno dei seguenti aspetti?

| (1 : molto insoddisfatto ... 10 : molto soddisfatto) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| disponibilità di parcheggi nelle vicinanze | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| raggiungibilità dell'Ufficio con mezzi pubblici | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| indicazioni per raggiungere ed identificare l'Ufficio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| facilità d'accesso per diversamente abili | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| comfort dei locali in cui è collocato l'Ufficio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| orari di apertura dell'Ufficio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tempi di attesa prima di parlare con un operatore | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| cortesia degli operatori | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| disponibilità degli operatori | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| professionalità degli operatori | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

CONTINUA >>>

Il linguaggio usato dagli operatori e la loro capacità di risolvere i problemi

- GLI OPERATORI USANO UN LINGUAGGIO CHIARO E COMPRESIBILE?
- sempre comprensibile e appropriato
 - a volte rispondono in modo generico
 - a volte usano un linguaggio eccessivamente tecnico
 - a volte usano un linguaggio troppo confidenziale e non pertinente

- IL SUO PROBLEMA È STATO RISOLTO?
- sì, immediatamente
 - sono stato richiamato da altro ufficio che ha risolto il mio problema
 - sono stato richiamato da altro ufficio che ha NON risolto il mio problema
 - non sono stato richiamato e non ho risolto il mio problema

Qualità dell'informazione ricevuta

- RITIENE CHE LE INFORMAZIONI RICEVUTE SIANO:
- complete e consistenti
 - affidabili
 - talvolta contraddittorie
 - totalmente inutili e inaffidabili

- LE È CAPITATO DI VERIFICARE ATTRAVERSO ALTRI CANALI (TV, RADIO, STAMPA, ECC..) CHE LE INFORMAZIONI RICEVUTE FOSSERO ERRATE?
- no, mai
 - qualche volta
 - quasi sempre
 - sempre

Tenuto conto di tutti gli aspetti esprima un giudizio COMPLESSIVO sull'operato dell'Ufficio

(1 : molto insoddisfatto ... 10 : molto soddisfatto) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Giudizio finale

GRAZIE

PER LA SUA GENTILE COLLABORAZIONE