

## 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

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

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

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

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"/>									
raggiungibilità dell'Ufficio con mezzi pubblici	<input type="checkbox"/>									
indicazioni per raggiungere ed identificare l'Ufficio	<input type="checkbox"/>									
facilità d'accesso per diversamente abili	<input type="checkbox"/>									
comfort dei locali in cui è collocato l'Ufficio	<input type="checkbox"/>									
orari di apertura dell'Ufficio	<input type="checkbox"/>									
tempi di attesa prima di parlare con un operatore	<input type="checkbox"/>									
cortesia degli operatori	<input type="checkbox"/>									
disponibilità degli operatori	<input type="checkbox"/>									
professionalità degli operatori	<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