



QUESTIONARI ANALISI QUALITA' SERVIZI

FRONT-OFFICE 4 SETTORE:

U.O.C. Attività e Servizi Scolastici, Giovanili, Turistici e Culturali

U.O.C. Attività e Servizi Sociali e Sportivi

Questionari Pervenuti n° 37

<p>1) L'ufficio è facilmente individuabile?</p> <p>☺ 80%</p> <p>☹ 14%</p> <p>☹ 6%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>84</td></tr><tr><td>neutro</td><td>14</td></tr><tr><td>negativo</td><td>6</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	84	neutro	14	negativo	6
Reazione	Percentuale								
positivo	84								
neutro	14								
negativo	6								
<p>2) L'orario di apertura al pubblico è rispettato?</p> <p>☺ 70%</p> <p>☹ 24%</p> <p>☹ 6%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>70</td></tr><tr><td>neutro</td><td>24</td></tr><tr><td>negativo</td><td>6</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	70	neutro	24	negativo	6
Reazione	Percentuale								
positivo	70								
neutro	24								
negativo	6								
<p>3) Gli spazi sono confortevoli?</p> <p>☺ 57%</p> <p>☹ 30%</p> <p>☹ 13%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>57</td></tr><tr><td>neutro</td><td>30</td></tr><tr><td>negativo</td><td>13</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	57	neutro	30	negativo	13
Reazione	Percentuale								
positivo	57								
neutro	30								
negativo	13								
<p>4) La privacy viene rispettata?</p> <p>☺ 54%</p> <p>☹ 28%</p> <p>☹ 18%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>54</td></tr><tr><td>neutro</td><td>28</td></tr><tr><td>negativo</td><td>18</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	54	neutro	28	negativo	18
Reazione	Percentuale								
positivo	54								
neutro	28								
negativo	18								
<p>4) La privacy viene rispettata?</p> <p>☺ 54%</p> <p>☹ 28%</p> <p>☹ 18%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>54</td></tr><tr><td>neutro</td><td>28</td></tr><tr><td>negativo</td><td>18</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	54	neutro	28	negativo	18
Reazione	Percentuale								
positivo	54								
neutro	28								
negativo	18								
<p>5) Il servizio è ben organizzato?</p> <p>☺ 65%</p> <p>☹ 24%</p> <p>☹ 11%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>65</td></tr><tr><td>neutro</td><td>24</td></tr><tr><td>negativo</td><td>11</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	65	neutro	24	negativo	11
Reazione	Percentuale								
positivo	65								
neutro	24								
negativo	11								



<p>6) Tempi di attesa allo sportello? 😊 68% 😐 23% ☹ 9%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>68</td></tr><tr><td>neutro</td><td>23</td></tr><tr><td>negativo</td><td>9</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	68	neutro	23	negativo	9
Reazione	Percentuale								
positivo	68								
neutro	23								
negativo	9								
<p>7) Le informazioni sono fornite con chiarezza? 😊 76% 😐 22% ☹ 2%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>76</td></tr><tr><td>neutro</td><td>22</td></tr><tr><td>negativo</td><td>2</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	76	neutro	22	negativo	2
Reazione	Percentuale								
positivo	76								
neutro	22								
negativo	2								
<p>8) La modulistica è di semplice compilazione? 😊 72% 😐 22% ☹ 6%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>72</td></tr><tr><td>neutro</td><td>22</td></tr><tr><td>negativo</td><td>6</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	72	neutro	22	negativo	6
Reazione	Percentuale								
positivo	72								
neutro	22								
negativo	6								
<p>9) Il personale è competente e preparato? 😊 76% 😐 19% ☹ 5%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>76</td></tr><tr><td>neutro</td><td>19</td></tr><tr><td>negativo</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	76	neutro	19	negativo	5
Reazione	Percentuale								
positivo	76								
neutro	19								
negativo	5								
<p>10) Il personale è cortese? 😊 81% 😐 19% ☹ 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>81</td></tr><tr><td>neutro</td><td>19</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	81	neutro	19	negativo	0
Reazione	Percentuale								
positivo	81								
neutro	19								
negativo	0								
<p>11) Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini? 😊 73% 😐 22% ☹ 5%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Reazione</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>73</td></tr><tr><td>neutro</td><td>22</td></tr><tr><td>negativo</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Reazione	Percentuale	positivo	73	neutro	22	negativo	5
Reazione	Percentuale								
positivo	73								
neutro	22								
negativo	5								



QUESTIONARI ANALISI QUALITA' SERVIZI

POLIZIA LOCALE ----- (tutti gli Uffici)

<p>➤ L'ufficio è facilmente individuabile?</p> <p>☺ 26/30 → 86.7%</p> <p>☹ 4/30 → 13.3%</p> <p>☹ 0/30 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valore</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>86.7</td></tr><tr><td>neutro</td><td>13.3</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valore	positivo	86.7	neutro	13.3	negativo	0
Categoria	Valore								
positivo	86.7								
neutro	13.3								
negativo	0								
<p>➤ L'orario di apertura al pubblico è rispettato?</p> <p>☺ 23/30 → 76.7%</p> <p>☹ 7/30 → 23.3%</p> <p>☹ 0/30 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valore</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>76.7</td></tr><tr><td>neutro</td><td>23.3</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valore	positivo	76.7	neutro	23.3	negativo	0
Categoria	Valore								
positivo	76.7								
neutro	23.3								
negativo	0								
<p>➤ Gli spazi sono confortevoli?</p> <p>☺ 18/30 → 60%</p> <p>☹ 12/30 → 40%</p> <p>☹ 0/30 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valore</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>60</td></tr><tr><td>neutro</td><td>40</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valore	positivo	60	neutro	40	negativo	0
Categoria	Valore								
positivo	60								
neutro	40								
negativo	0								
<p>➤ La privacy viene rispettata?</p> <p>☺ 24/30 → 80%</p> <p>☹ 6/30 → 20 %</p> <p>☹ 0/30 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valore</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>80</td></tr><tr><td>neutro</td><td>20</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valore	positivo	80	neutro	20	negativo	0
Categoria	Valore								
positivo	80								
neutro	20								
negativo	0								
<p>➤ Il servizio è ben organizzato?</p> <p>☺ 22/30 → 73.3%</p> <p>☹ 7/30 → 23.4%</p> <p>☹ 1/30 → 3.3%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valore</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>73.3</td></tr><tr><td>neutro</td><td>23.4</td></tr><tr><td>negativo</td><td>3.3</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valore	positivo	73.3	neutro	23.4	negativo	3.3
Categoria	Valore								
positivo	73.3								
neutro	23.4								
negativo	3.3								



<p>➤ I tempi di attesa allo sportello?</p> <p>☺ 23/30 → 76.7%</p> <p>☹ 7/30 → 23.3%</p> <p>☹ 0/30 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>76,7</td></tr><tr><td>neutro</td><td>23,3</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	76,7	neutro	23,3	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	76,7								
neutro	23,3								
negativo	0								
<p>➤ Le informazioni sono fornite con chiarezza?</p> <p>☺ 27/30 → 90%</p> <p>☹ 3/30 → 10%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>90</td></tr><tr><td>neutro</td><td>10</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	90	neutro	10	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	90								
neutro	10								
negativo	0								
<p>➤ La modulistica è di semplice compilazione?</p> <p>☺ 26/30 → 86.7%</p> <p>☹ 4/30 → 13.3%</p> <p>☹ 0/30 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>86,7</td></tr><tr><td>neutro</td><td>13,3</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	86,7	neutro	13,3	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	86,7								
neutro	13,3								
negativo	0								
<p>➤ Il personale è competente e preparato?</p> <p>☺ 27/30 → 90%</p> <p>☹ 3/30 → 10%</p> <p>☹ 0/30 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>90</td></tr><tr><td>neutro</td><td>10</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	90	neutro	10	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	90								
neutro	10								
negativo	0								
<p>➤ Il personale è cortese?</p> <p>☺ 28/30 → 93.3%</p> <p>☹ 2/30 → 6.7%</p> <p>☹ 0/30 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>93,3</td></tr><tr><td>neutro</td><td>6,7</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	93,3	neutro	6,7	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	93,3								
neutro	6,7								
negativo	0								
<p>➤ Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?</p> <p>☺ 26/30 → 86.7%</p> <p>☹ 4/30 → 13.3%</p> <p>☹ 0/30 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>86,7</td></tr><tr><td>neutro</td><td>13,3</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	86,7	neutro	13,3	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	86,7								
neutro	13,3								
negativo	0								

(TOT. = 30 questionari raccolti)



QUESTIONARI ANALISI QUALITA' SERVIZI

POLIZIA LOCALE ----- (Ufficio Permessi Sosta)

<p>➤ L'ufficio è facilmente individuabile?</p> <p>☺ 11/11 → 100%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>100</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Category	Percentage	positivo	100	neutro	0	negativo	0
Category	Percentage								
positivo	100								
neutro	0								
negativo	0								
<p>➤ L'orario di apertura al pubblico è rispettato?</p> <p>☺ 10/11 → 90.9%</p> <p>☹ 1/11 → 0.1%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>90,9</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0,1</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Category	Percentage	positivo	90,9	neutro	0,1	negativo	0
Category	Percentage								
positivo	90,9								
neutro	0,1								
negativo	0								
<p>➤ Gli spazi sono confortevoli?</p> <p>☺ 9/11 → 81.8%</p> <p>☹ 2/11 → 18.2%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>81,8</td></tr><tr><td>neutro</td><td>18,2</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Category	Percentage	positivo	81,8	neutro	18,2	negativo	0
Category	Percentage								
positivo	81,8								
neutro	18,2								
negativo	0								
<p>➤ La privacy viene rispettata?</p> <p>☺ 10/11 → 90.9%</p> <p>☹ 1/11 → 0.1%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>90,9</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0,1</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Category	Percentage	positivo	90,9	neutro	0,1	negativo	0
Category	Percentage								
positivo	90,9								
neutro	0,1								
negativo	0								
<p>➤ Il servizio è ben organizzato?</p> <p>☺ 10/11 → 90.9%</p> <p>☹ 1/11 → 0.1%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Category</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>90,9</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0,1</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Category	Percentage	positivo	90,9	neutro	0,1	negativo	0
Category	Percentage								
positivo	90,9								
neutro	0,1								
negativo	0								



<p>➤ I tempi di attesa allo sportello?</p> <p>☺ 10/11 → 90.9%</p> <p>☹ 1/11 → 0.1%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>90,9</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0,1</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	90,9	neutro	0,1	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	90,9								
neutro	0,1								
negativo	0								
<p>➤ Le informazioni sono fornite con chiarezza?</p> <p>☺ 11/11 → 100%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>100</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	100	neutro	0	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	100								
neutro	0								
negativo	0								
<p>➤ La modulistica è di semplice compilazione?</p> <p>☺ 11/11 → 100%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>100</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	100	neutro	0	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	100								
neutro	0								
negativo	0								
<p>➤ Il personale è competente e preparato?</p> <p>☺ 11/11 → 100%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>100</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	100	neutro	0	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	100								
neutro	0								
negativo	0								
<p>➤ Il personale è cortese?</p> <p>☺ 11/11 → 100%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>100</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	100	neutro	0	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	100								
neutro	0								
negativo	0								
<p>➤ Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?</p> <p>☺ 10/11 → 90.9%</p> <p>☹ 1/11 → 0.1%</p> <p>☹ 0/11 → 0%</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>positivo</td><td>90,9</td></tr><tr><td>neutro</td><td>0,1</td></tr><tr><td>negativo</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Categoria	Percentuale	positivo	90,9	neutro	0,1	negativo	0
Categoria	Percentuale								
positivo	90,9								
neutro	0,1								
negativo	0								

(TOT. = 11 questionari raccolti)