



COMUNE DI SCANZOROSCIATE

Provincia di Bergamo

BIBLIOTECA E CULTURA

L'Amministrazione Comunale di Scanzorosciate, al fine di offrire al cittadino un servizio più soddisfacente e funzionale, propone agli utenti degli sportelli comunali di esprimere una valutazione su alcuni aspetti dei servizi offerti mediante la compilazione del presente questionario.

Questo permetterà di capire il grado di soddisfazione dei servizi erogati e di perseguire il soddisfacimento delle aspettative dei cittadini.

Si chiede pertanto gentilmente di compilare il questionario tenendo presente che :

- il questionario sarà anonimo
- la risposta deve essere contrassegnata nella corrispondente casella
- ognuno potrà inserire le proprie osservazioni e proposte per il miglioramento dei servizi
- al termine della compilazione il questionario dovrà essere inserito nelle apposite urne situate ad ogni piano degli uffici comunali
- Il periodo di rilevazione avrà termine il 30 giugno 2012
- le risultanze della rilevazione saranno pubblicate sul sito internet entro l'autunno 2012

Ritieni che l'attuale articolazione dell'orario di apertura al pubblico (biblioteca: dal martedì al sabato 09.30/13.00 – 14.30/18.30; ufficio cultura: dal martedì al venerdì 09.30/12.30) sia:

- 1 del tutto soddisfacente
- 2 abbastanza soddisfacente
- 3 accettabile
- 4 insoddisfacente

In caso di risposta ai punti 3) e 4) specificare perché e cosa proponi:

Ritieni che la capacità di ascolto e la buona educazione del personale siano:

- ottima
- buona
- sufficiente
- insufficiente

Ritieni che la disponibilità del personale a dare informazioni sia:

- ottima
- buona
- sufficiente
- insufficiente

In caso di richiesta di informazioni:

- ottieni subito la risposta
- devi ritornare e per quale motivo:
 - per informazioni presso altri enti
 - per approfondimenti per complessità della pratica
 - per incompletezza pratica (mancanza documentazione)
 - altro

Ritieni che il tempo di attesa per ottenere informazioni allo sportello sia:

- adeguata (fino a 10 min.)
- accettabile (fino a 20 min.)
- eccessiva (oltre 20 min.)

Ritieni che sia facile contattare telefonicamente gli uffici comunali?

- sì
 - no perché _____
-

Ritieni che il tempo di attesa per ottenere risposta tramite posta elettronica (sia ordinaria che certificata) sia:

- adeguata (fino a 3 giorni)
- accettabile (fino a 7 giorni)
- eccessiva (oltre 7 giorni)

Utilizzi il sito web del Comune di Scanzorosciate?

- no perché?
 - non dispongo di personal computer
 - non dispongo di una connessione ad internet
 - non ne sono a conoscenza
 - non ho interesse
- sì
 - una volta al mese
 - una volta alla settimana
 - più di una volta alla settimana

In caso di risposta affermativa per quali necessità lo consulti?

- informazioni di carattere generale (orari, recapiti telefonici, ecc.)
- modulistica e regolamenti
- iniziative e manifestazioni

Le informazioni e le iniziative che trovi sul sito sono:

- 1) chiare ed esaustive
- 2) sintetiche ma sufficienti
- 3) insufficienti
- 4) inutili

In caso di risposta ai punti 3) e 4) specificare perché e cosa proponi:
