Comune di Bassano del Grappa
Area 2^ - Economico finanziaria - Sviluppo informatico e tecnologico - Servizi demografici
Ufficio Statistica e controllo di gestione

"CUSTOMER SATISFACTION"

ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO IN AMBITO PROVINCIALE

Rilevazione sul grado di soddisfazione dei cittadini
sui servizi offerti dal Comune di Bassano del Grappa nell'anno 2008
effettuata per conto della Prefettura di Vicenza

Servizio Informativo Comunale — Responsabile: dott. Marco Diprima
Ufficio Statistica — Responsabile: dott.ssa Annachiara Zuccollo
Indirizzo: Via Matteotti, 39 – 36061 Bassano del Grappa (Vi) — Tel.: 0424 519 348 / Fax: 0424 519 272
http: //www.comune.bassano.vi.it/ — E-mail: statistica@comune.bassano.vi.it

CITTA' DI BASSANO DEL GRAPPA

Medaglia d'Oro al Valor Militare

Area II^ - Ufficio Statistica

Bassano del Grappa, 14 ottobre 2008

COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA
PROTOCOLLO GENERALE
N. 0060921 data 17/10/2008

Al sig. Sindaco
Gianpaolo Bizzotto

Al Segretario Generale
dott. Simone Maurizio Vetrano

Oggetto: **"Customer satisfaction", attività di monitoraggio in ambito provinciale. Trasmissione dei risultati dell'indagine.**

In relazione alla nota prot. 23683 del 15/04/2008 relativa all'oggetto, si comunica che la rilevazione richiesta dalla Prefettura di Vicenza sul grado di soddisfazione dei cittadini in relazione ai servizi offerti dalle Amministrazioni Pubbliche nell'anno 2008 si è conclusa.

I risultati dell'indagine sono già stati trasmessi alla Prefettura in data 20/08/2008, secondo i modelli riepilogativi predisposti dalla stessa.

Si trasmettono in allegato i principali risultati emersi e le osservazioni effettuate dai rispondenti, ritenendo possano essere elementi utili al miglioramento dei servizi.

Ai dirigenti sono stati trasmessi risultati parziali, ciascuno per la propria Area di competenza.

IL DIRIGENTE - RAGIONIERE CAPO
dr. Francesco Benacchio

Municipio di Bassano del Grappa, via Matteotti n. 39, 36061 Bassano del Grappa (VI)
Codice fiscale e Partita IVA 00168480242
Responsabile del procedimento: Benacchio Francesco, 0424 519336, benacchio@comune.bassano.vi.it
Visione atti: Marco Diprima, 0424 519336, m.diprima@comune.bassano.vi.it

Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Comunali - Periodo maggio, giugno e luglio 2008

Risposta al quesito "E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?" - Questionari distribuiti e riconsegnati. Principali osservazioni dei rispondenti

Area	Servizio	si	abbast	no	Totale	%si	%Abb	%no	NR	Distribuiti	Riconsegna	%	osservazioni
Staff	Polizia Locale	116	36	11	163	71,2	22,1	6,7	1	458	164	35,8	Personale più disponibile e comprensivo; più pattuglie per la strada
Staff	Segretariato Sociale	58	1	0	59	98,3	1,7	0,0		61	59	96,7	Ampliare gli orari di apertura
Staff	Segreteria del Sindaco	74	12	0	86	86,0	14,0	0,0		158	86	54,4	Apertura con orario continuato
1	Commercio	59	5	2	66	89,4	7,6	3,0		67	66	98,5	Semplificare ed accelerare le procedure; meno burocrazia
1	Contratti	13	1	0	14	92,9	7,1	0,0		14	14	100,0	
1	Informacittà	95	7	1	103	92,2	6,8	1,0	1	193	104	53,9	Sito internet; più postazioni PC
1	Mense e trasporti	84	1	0	85	98,8	1,2	0,0	2	90	87	96,7	
1	Mercato ortofrutticolo	28	6	3	37	75,7	16,2	8,1		41	37	90,2	Anticipare l'orario di apertuira del Mercato (tra le 14.00 e le 14.30)
1	Messi	55	0	0	55	100	0,0	0,0		100	55	55,0	
1	Pubblica Istruzione	105	8	1	114	92,1	7,0	0,9		116	114	98,3	Ampliare gli orari di apertura
1	Servizio Sociale Professior	77	33	3	113	68,1	29,2	2,7	1	190	114	60,0	
1	Sport	30	0	0	30	100	0,0	0,0		30	30	100,0	
1	TOSCA	59	30	3	92	64,1	32,6	3,3		125	92	73,6	Segnaletica carente
1	Ufficio Casa	62	2	1	65	95,4	3,1	1,5	1	80	66	82,5	
2	Anagrafe	274	56	7	337	81,3	16,6	2,1	5	345	342	99,1	Aprire più sportelli; diminuire i tempi d'attesa; razionalizzare le code; segnaletica più chiara e più visibile
2	Economato	3	0	0	3	100	0,0	0,0		22	3	13,6	
2	Elettorale	24	2	0	26	92,3	7,7	0,0		27	26	96,3	
2	Patrimonio	34	8	5	47	72,3	17,0	10,6		48	47	97,9	Meno burocrazia; semplificare la modulistica
2	Protocollo	37	4	1	42	88,1	9,5	2,4		58	42	72,4	
2	Stato Civile	135	51	1	187	72,2	27,3	0,5		200	187	93,5	
2	Tributi	141	25	2	168	83,9	14,9	1,2	1	170	169	99,4	
2	Tributi - fisco in piazza	40	4		44	90,9	9,1	0,0		44	44	100,0	
4	Ecologia	47	37	4	88	53,4	42,0	4,5	1	143	89	62,2	Costo eccessivo dei rifiuti; controllare e lavoare i cassonetti; dare più informazioni e risposte ai cittadini; mettere ufficio segreteria al piano terra
5	Urbanistica	150	45	7	202	74,3	22,3	3,5	4	220	206	93,6	Ampliare gli orari di apertura; meno burocrazia; diminuire i tempi dell'istruttoria
5	Urbanistica - Tecnici	31	33	7	71	43,7	46,5	9,9	1	127	72	56,7	Ampliare gli orari di apertura; semplificare la modulistica e le procedure; rapporti difficili con il dirigente; utilizzo di internet con servizi on-line ed e-mail
6	Biblioteca	120	35	3	158	75,9	22,2	1,9		178	158	88,8	Aumentare l'orario di apertura (sabato anche pomeriggio, orario continuato, orario serale); troppe chiusure exta; acquistare nuovi libri; milgiorare il servizio internet; macchinette per caffè; più personale
6	Museo Civico	364	24	1	389	93,6	6,2	0,3	1	413	390	94,4	Didascalie più leggibili e con maggiori informazioni; didascalie ed informazioni anche in inglese; audio con commenti nel filmato; maggiori indicazioni sul percorso da seguire; apertura serale; pubblicizzarlo maggiormente; sistema audiovisivo non funzionante
6	Palazzo Bonaguro	12	5	0	17	70,6	29,4	0,0		17	17	100,0	Troppo caldo; mettere audioguida o video con spiegazioni
6	Palazzo Sturm	120	11	6	137	87,6	8,0	4,4	5	157	142	90,4	Ingresso non visibile; didascalie e informazioni in inglese; PC a disposizione dei visitatori; opuscoli più dettagliati ed approfonditi
6	Torre Civica	95	2	0	97	97,9	2,1	0,0		100	97	97,0	Ascensore; pubblicizzarla maggiormente; mettere più indicazioni sull'ubicazione; consentire l'ingresso ai cani
	Totale complessivo	2542	484	69	3095	82,1	15,6	2,2	24	4124	3119	75,63	

NR = Non risposto

Osservazioni

Area STAFF	Polizia Locale
aprire più ore al giorno	1
bravissimi	1
eccessivi 40 euro per copia rapporto sinistro stradale	1
essere un po' più comprensivi in alcune situazioni particolari	1
maggiore educazione e disponibilità	1
mettere un cambiamonete	1
personale maggiormente disponibile con carattere più aperto e meno "rigoroso"	1
più pattuglie in macchina e moto per la strada	1
più pattuglie in zona	1
rinnovare l'ambiente con personale più giovane	1
un po' più di clemenza con le scadenze	1
	Segreteria del Sindaco
Apertura uffici con orario continuato	1
orario continuato	1

Area 1^	Commercio
meno burocrazia più solerzia	1
cercare di agevolare il cittadino contribuente	1
dare l'opportunità di poter lavorare con la propria attività e valutare quando si chiede	1
dare premio di produttività a questo ufficio perché se lo merita	1
niente perché ottimo	1
più celerità	1
ridurre gli adempimenti burocratici	1
semplificare le procedure e pratiche (legislazione non aiuta)	1
	Contratti
un servizio informatico adeguato alle esigenze	1
	Informacittà
dotare l'Informagiovani di un sito Internet con una sezione apposita per le ricerche relative alle offerte di lavoro	1
il personale è preparato paziente ed educato	1
il servizio è perfetto; è il lavoro in genere ad essere sottopagato, perciò meno menate sul servizio e più euro per tutti !	1
il servizio è soddisfacente	1
più spazio, più computer per usare internet, bagno aperto per il pubblico	1
stabilire l'orario continuato dal lunedì al venerdì e aprire il sabato mattina	1
un efficiente collegamento tra Regione e Provincia con l'ufficio in questione; proposta motivata da carenza organizzativa della Regione e Provincia	1
una bacheca più grande per gli scambi di annunci	1
	Mercato ortofrutticolo
anticipare di mezz'ora al pomeriggio l'orario di apertura	1
apertura alle ore 14.00	1
apertura alle ore 14.15	6
apertura alle ore 14.30	4
non mi va bene che ci sia gente che entra e carica prima degli orari; il servizio raccolta rifiuti dovrebbe preoccuparsi di svuotare i contenitori al di fuori degli orari del mercato; i privati dovrebbero attenersi alle regole	1
più parcheggi interni per operatori	1
	Messi
allungare l'orario	1
dare incentivi economici e soddisfazioni ai dipendenti !!!	1
nuovi monitor e computer	1
tutto bene	1

	Mense e trasporti
troppo caro il costo del pasto	1
tutto ok	1
	Pubblica Istruzione
anticipare l'erogazione	1
avere la possibilità di venire anche in altre mattine in quanto si possono aver incompatibilità con il ns lavoro, riguardo agli orari	1
continuare a lavorare con la stessa efficienza	1
maggiore privacy in ufficio nell'esposizione dei moduli....	1
molta cortesia	1
orari più flessibili	1
più gentilezza del personale	1
proroga degli orari di apertura (extralavorativi)	1
	Sport
ho trovato disponibilità e competenza nei servizi	1
	Servizio Sociale Professionale
accorciare i tempi	1
devono per primo evitare di fare preferenze e non trattare le persone a seconda della loro provenienza ed evitare le simpatie e le antipatie	1
moduli in lingua	1
non saprei	1
per ora mi trovo bene, va bene così	1
è più che soddisfacente	1
	Segretariato Sociale
tutto ok	1
bene	1
il personale è disponibile	1
più aperto al pubblico	1
più ore per il pubblico	1
venire incontro alle difficoltà linguistiche degli utenti stranieri	1
	Ufficio Casa
continuare così	1
far sapere di più su alcune agevolazioni alle famiglie che tante volte non sono al corrente	1
TOSCA	**TOSCA**
dotare il palazzo di un ascensore	1
la segnaletica è carente e gli uffici non abbastanza spaziosi e prestigiosi per il settore cultura	1
migliorare la segnaletica esterna	1
non si capiscono le competenze dell'ufficio turismo del Comune che è diverso dallo IAT, non si hanno infatti informazioni turistiche	1
servirebbero altri mobili per posizionare il materiale	1
servizio ottimo	1
è ancora migliorabile	1
va bene così	2

Area 4^	Ecologia
abbassare le tasse	1
cambiare tutto il resto	1
controllare e lavare i cassonetti dei rifiuti	1
durante le ferie chi resta dovrebbe essere in grado di fornire quanto richiesto	1
far pagare meno tasse	1
i rifiuti si pagano troppo	1
interventi contro le zanzare	1
l'ufficio Segreteria e informazioni dovrebbe essere al piano terra e non al secondo piano	1
l'usciere dovrebbe stare sul suo posto di lavoro per dare informazioni al cittadino, e sarebbe più idoneo collocare la segreteria al piano terra	1
maggior professionalità	1
maggiori informazioni agli utenti	1
nessuno mi dà spiegazioni su una pratica che ho inoltrato due mesi fa	1
pagare meno per la raccolta rifiuti e pagare sugli effettivi rifiuti smaltiti	1
più controlli sui rifiuti	1
portare l'ufficio della segreteria al piano terra	1
ridurre gli odori di scarico	1
tempi troppo lunghi per andare in discarica con il furgone. Troppa burocrazia	1
togliere i comitati di quartiere	1
va bene così	1
vorrei parlare con l'assessore all'ambiente che manca da oltre 1 anno, e il caposervizio è andato in un altro comune	1

Area 2^	Anagrafe
Continuate così con la cortesia che ho trovato io	1
Mettere indicazioni più visibili	1
Tutto ok	1
a volte l'attesa è lunga: in tali casi sarebbe bene poter aumentare il numero degli sportelli aperti	1
cartelli più visibili dei servizi erogati in ogni sportello in quanto chi entra non percepisce subito lo sportello che può soddisfare le proprie esigenze	1
ci vorrebbe una lista di attesa unica ed essere chiamati al primo sportello che si libera, non file dove si aspetta un'ora in più rispetto all'altra	1
contatore numeri	1
creare un sistema di attesa indistinto per i due sportelli, seconso l'ordine di arrivo	1
meno personale e che lavori di più, non quelli dello sportello (ci sono molti assistenti)	1
mettere più persone agli sportelli così da evitare il formarsi delle code	1
migliore cartellonistica, informazioni più dettagliate	1
ottimo bello veloce di meglio non si può pretendere	1
più impiegati: non va bene avere code infinite e 5 sportelli vuoti!	1
più spazio per le code di attesa	1
più sportelli aperti per favore	1
più sportelli, rifare uffici	1
più sportelli; numeri per l'ordine di priorità per poter aspettare seduti	1
possibilità con firma digitale l'accesso ai dati anagrafici	1
sempre ottimo	1
servizio eccellente	1
siamo sommersi dalla burocrazia	1
sono contenta del servizio	1
sono contento	1
tutto ok	1
va bene	1
	Stato Civile
diminuire la burocrazia, maggior utilizzo di Internet per la documentazione	1
maggiore elasticità e chiarezza dell'operatività dei vari sportelli	1
per me funziona bene	1
	Elettorale
modulistica informativa su alcuni documenti e come scegliere al meglio per il cittadino es. matrimoni/convivenze	1
	Tributi
addestrare il personale, incolpevole, ad essere meno burocratizzato quindi snellire le pratiche con più semplicità per l'utente	1
aumentare gli orari serali per i lavoratori dipendenti	1
cartelli informativi sui servizi proposti	1
	Patrimonio
meno burocrazia	1
meno carte, se possibile 1 unica per tutto	1
protrarre gli orari di chiusura alle ore 13.00	1
semplificare la modulistica in modo che contenga meno caselle da compilare per il resto il personale dimostra una grande disponibilità	1
un po' meno burocrazia cartacea visto che ormai il mondo informatico è a portata di tutti	1
una modulistica più semplice da effettuare perché ho sempre bisogno dell'aiuto della signorina all'interno per compilarla	1
va bene così	2
	Protocollo
bene	1
un orario un po' più ampio; l'attenzione alle date e ricevute di protocollo	1

Area 5^	Sportello x pubblico
BISOGNA DISTINGUERE IL PERSONALE DAL DIRIGENTE	1
I tecnici sono lenti. Ricevono poco e con molto dispendio di tempo. Si può migliorare sia per l'utente che per l'ufficio	1
PRENDERE IN CONSIDERAZIONE QUASI TUTTI	1
PROLUNGAMENTO ORARIO	1
Ridurre la tempistica della C.E.C. e dell'istruttoria (?)	1
accedere ai tecnici dell'area urbanistica senza prenotazione e predisporre un orario	1
aumentare orario apertura pubblico	1
aumentare orario di ricevimento dei tecnici con il pubblico	1
continuare a migliorare	1
continuate così siete bravi	1
il servizio va molto bene	1
meno burocrazia (se possibile)	1
orario per il pubblico più flessibile	1
orario più ampio per i tecnici, servizi non sempre tempestivi	1
più apertura	1
più snellezza nelle pratiche	1
restringere i tempi di istruttoria	1
ridurre gli adempimenti burocratici	1
semplificazione della modulistica con un unico fascicolo, deliberazioni accorpate	1
tenere aperto lo Sportello fino alle 12.30	1
tutto ok	1
utente non italiano	1
venga dato più servizio ai professionisti con specifici appuntamenti	1
	Tecnici
ampliamento del servizio a favore dei tecnici esterni	1
ampliare l'orario di ricevimento per tecnici, semplificazione procedure	1
aumentare l'orario di apertura dell'ufficio	1
aumentare le ore disponibili al pubblico	1
buono il rapporto e la professionalità di quasi tutti i tecnici - più difficili i rapporti con la dirigenza	1
cambiare il dirigente	1
come è possibile che un Comune come Bassano abbia un dirigente così incapace e buzzurro?	1
dirigente incompetente e molto maleducato, assessore una nullità	1
dirigente pezzo di m...	1
incentivare il servizio online per evitare perdite di tempo	1
meno burocrazia e cambiare dirigente	1
predisporre una modulistica completa in un unico fascicolo per evitare continue integrazioni, sviluppare il rapporto informatico via e-mail	1
semplificare i moduli	1
semplificare modulistica, corrispondenza via Internet	1
semplificazione della modulistica raggruppandola in un unico fascicolo ; utilizzare Internet per comunicazioni e scambio documenti	1
semplificazione modulistica	1

Area 6^	Biblioteca
troppo caldo	1
I libri sugli scaffali sono posti troppo in basso ed è difficile per le persone anziane piegarsi per leggere i nomi degli autori o il titolo che si cerca	1
aggiornamento software	1
ampliare i tempi di apertura per usufruire appieno del servizio	1
andrebbe migliorato e velocizzato il servizio fotocopie	1
apertura continuata	1
apertura settimanale con orario continuato	1
aprire il sabato pomeriggio	1
aumentare investimenti e acquisizioni libri, stare al passo con le pubblicazioni	1
aumentare lo stipendio degli addetti al servizio per un miglioramento dello spirito, del morale	1
avere maggior possibilità dello scaffale aperto	1
avere orari d'apertura maggiori	1
biblioteca ben fornita,rigorosa, efficiente. La migliore del circondario	1
consiglio alla biblioteca di aggiungere libri perché a mio parere c'è troppo poca scelta	1
consultazione del catalogo in Internet	1
effettuare corsi di lingue straniere e approfondimenti di temi attuali	1
eliminare il capo servizio	1
era più agibile quando c'era l'orario continuato	1
il servizio è eccellente	1
internet WI-FI	1
la narrativa italiana e straniera è piuttosto scarsa	1
maggiore orario d'apertura	1
manca il caffè, orario continuato, meno chiusure	1
migliorare il servizio Internet	1
orario per prestito libri fino alle 19 - 19.30	1
pagare di più i dipendenti	1
più fondi per la sostituzione dei volumi rovinati e per l'acquisto di nuovi libri	1
più personale e maggior gentilezza nell'erogare i servizi	1
più personale e meno chiusure	1
potenziare l'orario di apertura (apertura anche sabato pomeriggio)	1
riportare l'orario continuato di apertura	1
ripristino apertura pomeridiana del sabato	1
ritorno orario continuato e meno chiusure sala lettura	1
sarebbe ottimo l'orario continuato	1
sostituire i monitor di consultazione	1
troppe chiusure	1
troppe chiusure ingiustificate durante la settimana	1
troppe conferenze, troppe chiusure al pubblico, poco personale per il reference	1
va benissimo così	1
manca il caffè	2
prolungare l'orario di apertura	2
orario continuato	3
	Museo Civico
Niente da criticare	1
ORGANIZZARE I INCONTRI RIVOLTI AI GIOVANI CHE VOLGIONO ORIENTARSI NELLA VITA	1
Ottimo. Niente da migliorare	1
Quesiti del questionario non formulati bene	1
Sono molto amareggiato che un così bel Museo che fa onore a Bassano non sia visitato da molte persone	1
aggiungere brevi commenti al filmato	1
audio nel filmato cinematografico in bianco e nero	1
bellissimo	1
bookshop un po' antiquato	1
complimenti per l'insieme. Bene esposto	1
complimenti per tutto	1
deve essere più pubblicizzato	1
didascalie più leggibili	1
far funzionare il sistema audiovisivo	1
limitare l'accesso ai neonati	1
maggiori indicazioni sul percorso da seguire	1
mi piacerebbe collaborare e rendermi utile per il Museo	1
migliorare le targhette delle opere (sono solo in italiano); manca l'indicazione della tecnica; alcune sono incomplete	1
non può essere migliore di così	1
non è molto chiaro il percorso espositivo: utili delle frecce indicative	1

orario di apertura serale: se possibile 2 serate al mese	1
pannelli anche in lingua (almeno inglese)	1
pubblicizzarlo ampiamente	1
riattivazione del sistema audiovisivo non funzionante	1
separare le targhette multiple che illustrano più dipinti, perché generano confusione	1
si potrebbero organizzare dei Cineforum con la partecipazione dei giovani e a seguire dei commenti sui film visti	1
tenerlo aperto di sera 1 o 2 sere al mese	1
utili frecce di indicazione	1
video, commenti e spiegazioni	1
è uno dei migliori in Italia	1
più luce e depliant	2
Palazzo Sturm	
troppo caldo	1
Complimenti è un museo molto bello	1
FARE PIÙ MOSTRE SULLE STAMPE POPOLARI	1
Museo magnifico - gli addetti sono molto gentili e competenti	1
Nulla da segnalare. Tutto molto razionale. Materiale esposto di alto livello e ben visibile	1
Potersi sedere per vedere i video. Ampliare l'orario di apertura almeno d'estate. Museo bellissimo in bellissimo palazzo!	1
Quando guardo queste opere antiche mi sento rilassata	1
Questionario con domande anche in inglese; Magnifica visita	1
a Bassano poche persone conoscono il museo o almeno la sua ubicazione	1
apparecchiature interattive per interessare anche i bambini	1
complimenti	1
computer al servizio pubblico	1
continuare così - ottima esposizione	1
continuate così	1
dedicare i piani superiori che verranno aperti agli arredi d'epoca per testimoniare anche la vita nobile del tempo	1
evidenziare di più l'ingresso Remondini	1
facilitare il percorso alla visita del museo con indicazioni	1
il Museo della Ceramica e il Museo Civico necessitano di più informazioni in inglese, più pannelli	1
magnifica esposizione di ampio respiro. Mi piacerebbe qualche informazione sulle sale decorate, i pavimenti, le stupende cornici delle pareti	1
molto bello e interessante	1
musica in sottofondo	1
opuscoli più approfonditi e più dettagliati	1
personale all'ingresso meno scortese	1
più informazione per più cultura	1
più informazioni in inglese	1
possibilità di visitare le terrazze, mostra aperta per più tempo	1
tutto bene	1
va molto bene	1
è bellissimo	1
è brutto	1
è perfetto	1
computer a disposizione	2
va bene così	2
	Palazzo Bonaguro
Manca una segnaletica adeguata - La temperatura all'interno delle sale è troppo alta	1
Oltre al foglietti, qualcosa da portare a casa come ricordo della visita (come i cuscini)	1
Un video o un'audioguida per spiegare il museo - Clima più fresco - Gadget da acquistare (magliette, cappellini, portachiavi, penne, ecc.)	1
Un video per spiegare il museo - Aria condizionata	1
	Torre Civica
Apertura più prolungata (più giorni alla settimana)	1
Dotare la cassa di monete per il resto: sono dovuot andare al bar. Non è possibile!	1
Segnalare maggiormente la Torre nel centro città	1
ascensore	2
entrata libera per i cani, come negli altri musei	1
ingresso al cani sotto controllo del padrone	1
maggiori indicazioni sul posto	1
ottimo restauro	1
più pubblicità	2
superamento delle barriere architettoniche	1

Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Comunali - Periodo maggio, giugno e luglio 2008

Risposta al quesito "E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?" - Questionari distribuiti e riconsegnati. Principali osservazioni dei rispondenti

Area	Servizio	si	abbast	no	Totale	%si	%Abb:	%no	NR	Distribuiti	Riconsegna	%	osservazioni
1	Commercio	59	5	2	66	89,4	7,6	3,0		67	66	98,5	Semplificare ed accelerare le procedure; meno burocrazia
1	Contratti	13	1	0	14	92,9	7,1	0,0		14	14	100,0	
1	Informacittà	95	7	1	103	92,2	6,8	1,0	1	193	104	53,9	Sito internet; più postazioni PC
1	Mense e trasporti	84	1	0	85	98,8	1,2	0,0	2	90	87	96,7	
1	Mercato ortofrutticolo	28	6	3	37	75,7	16,2	8,1		41	37	90,2	Anticipare l'orario di apertuira del Mercato (tra le 14.00 e le 14.30)
1	Messi	55	0	0	55	100	0,0	0,0		100	55	55,0	
1	Pubblica Istruzione	105	8	1	114	92,1	7,0	0,9		116	114	98,3	Ampliare gli orari di apertura
1	Servizio Sociale Professior	77	33	3	113	68,1	29,2	2,7	1	190	114	60,0	
1	Sport	30	0	0	30	100	0,0	0,0		30	30	100,0	
1	TOSCA	59	30	3	92	64,1	32,6	3,3		125	92	73,6	Segnaletica carente
1	Ufficio Casa	62	2	1	65	95,4	3,1	1,5	1	80	66	82,5	
	Totale complessivo	667	93	14	774	86,2	12,0	1,8	5	1046	779	74,47	

NR = Non risposto

UFFICIO/SERVIZIO	n.° quest. restituiti				domanda 1				domanda 2				domanda 3				domanda 4				domanda 5				domanda 6			
	n.° M	n.° F	n.° no	**totale**	% si	% no	% in p	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR
CONTRATTI	12	2	0	**14**	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	92,9	7,1	0,0	0,0	92,9	7,1	0,0	0,0	92,9	0,0	7,1	0,0	92,9	0,0	7,1	0,0
INFORMACITTA'	38	64	2	**104**	95,2	1,0	2,9	1,0	97,1	0,0	1,9	1,0	95,2	0,0	4,8	0,0	91,3	0,0	6,7	1,9	92,3	1,0	4,8	1,9	91,3	1,0	6,7	1,0
MERCATO ORTOFR.	27	8	2	**37**	86,5	0,0	10,8	2,7	73,0	8,1	16,2	2,7	75,7	5,4	18,9	0,0	91,9	0,0	2,7	5,4	78,4	8,1	13,5	0,0	75,7	8,1	16,2	0,0
COMMERCIO	33	33	0	**66**	90,9	4,5	4,5	0,0	97,0	1,5	1,5	0,0	95,5	3,0	1,5	0,0	78,8	1,5	19,7	0,0	92,4	1,5	6,1	0,0	89,4	3,0	7,6	0,0
SERV. SOC. PROFESS	37	76	1	**114**	84,2	0,9	14,9	0,0	91,2	0,0	7,9	0,9	78,1	3,5	18,4	0,0	55,3	5,3	38,6	0,9	53,5	6,1	39,5	0,9	67,5	2,6	28,9	0,9
SEGRET. SOCIALE	20	39	0	**59**	100,0	0,0	0,0	0,0	98,3	0,0	1,7	0,0	98,3	0,0	1,7	0,0	67,8	3,4	20,3	8,5	94,9	1,7	1,7	1,7	98,3	0,0	1,7	0,0
UFFICIO CASA	26	40	0	**66**	95,5	1,5	3,0	0,0	98,5	0,0	1,5	0,0	95,5	0,0	4,5	0,0	92,4	3,0	4,5	0,0	92,4	1,5	4,5	1,5	93,9	1,5	3,0	1,5
PUBBLICA ISTRUZION	17	89	8	**114**	96,5	0,0	3,5	0,0	94,7	0,0	4,4	0,9	91,2	0,0	7,9	0,9	86,0	0,0	14,0	0,0	72,8	0,9	25,4	0,9	92,1	0,9	7,0	0,0
P.I. MENSE E TRASP.	20	45	22	**87**	66,7	10,3	19,5	3,4	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	90,8	0,0	8,0	1,1	97,7	0,0	2,3	0,0	96,6	0,0	1,1	2,3
P.I. SPORT	21	9	0	**30**	96,7	0,0	0,0	3,3	96,7	0,0	3,3	0,0	96,7	0,0	3,3	0,0	96,7	0,0	3,3	0,0	93,3	0,0	6,7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
TOSCA - CULTURA	21	28	1	**50**	58,0	4,0	38,0	0,0	60,0	2,0	38,0	0,0	62,0	0,0	38,0	0,0	62,0	2,0	32,0	4,0	62,0	2,0	36,0	0,0	68,0	2,0	30,0	0,0
TOSCA - OP. FESTIVA	7	4	0	**11**	45,5	9,1	45,5	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	81,8	0,0	18,2	0,0	36,4	0,0	45,5	18,2	81,8	0,0	18,2	0,0	90,9	0,0	9,1	0,0
TOSCA - TURISMO	15	15	1	**31**	64,5	12,9	22,6	0,0	45,2	12,9	41,9	0,0	51,6	3,2	45,2	0,0	51,6	3,2	45,2	0,0	48,4	3,2	48,4	0,0	48,4	6,5	45,2	0,0
MESSI	30	23	2	**55**	98,2	0,0	1,8	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	98,2	0,0	1,8	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

totale area 1^ **838**

Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Comunali - Periodo maggio, giugno e luglio 2008

Risposta al quesito "E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?" - Questionari distribuiti e riconsegnati. Principali osservazioni dei rispondenti

Servizio	si	abbast	no	Totale	%si	%Abbastanza	%no	NR	Distribuiti	Riconsegnati	%	osservazioni
Informacittà	95	7	1	103	92,2	6,8	1,0	1	193	104	53,9	Sito internet; più postazioni PC

UFFICIO/SERVIZIO	INFORMACITTA'	
n° questionari restituiti	n.° M	38
	n.° F	64
	n.° non spec.	2
	totale	**104**
domanda 1 **Sono facilmente individuabili i servizi forniti?**	**% si**	**95,2**
	% no	**1,0**
	% in parte	**2,9**
	% non risp.	**1,0**
domanda 2 **L'orario di apertura al pubblico è rispettato?**	% si	97,1
	% no	0,0
	% abbastanza	1,9
	% non risp.	1,0
domanda 3 **Le informazioni per ottenere il servizio sono formite con chiarezza?**	**% si**	**95,2**
	% no	**0,0**
	% abbastanza	**4,8**
	% non risp.	**0,0**
domanda 4 **La modulistica a disposizione è di semplice compilazione?**	% si	91,3
	% no	0,0
	% abbastanza	6,7
	% non risp.	1,9
domanda 5 **Il servizio viene erogato con tempestività?**	**% si**	**92,3**
	% no	**1,0**
	% abbastanza	**4,8**
	% non risp.	**1,9**

Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Comunali - Periodo maggio, giugno e luglio 2008

Risposta al quesito "E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?" - Questionari distribuiti e riconsegnati. Principali osservazioni dei rispondenti

Area	Servizio	si	abbast	no	Totale	%si	%Abb.	%no	NR	Distribuiti	Riconsegna	%	osservazioni
2	Anagrafe	274	56	7	337	81,3	16,6	2,1	5	345	342	99,1	Aprire più sportelli; diminuire i tempi d'attesa; razionalizzare le code; segnaletica più chiara e più visibile
2	Economato	3	0	0	3	100	0,0	0,0		22	3	13,6	
2	Elettorale	24	2	0	26	92,3	7,7	0,0		27	26	96,3	
2	Patrimonio	34	8	5	47	72,3	17,0	10,6		48	47	97,9	Meno burocrazia; semplificare la modulistica
2	Protocollo	37	4	1	42	88,1	9,5	2,4		58	42	72,4	
2	Stato Civile	135	51	1	187	72,2	27,3	0,5		200	187	93,5	
2	Tributi	141	25	2	168	83,9	14,9	1,2	1	170	169	99,4	
2	Tributi - fisco in piazza	40	4		44	90,9	9,1	0,0		44	44	100,0	
	Totale complessivo	688	150	16	854	80,6	17,6	1,9	6	914	860	94,09	

NR = Non risposto

UFFICIO/SERVIZIO	n.° quest. restituiti				domanda 1				domanda 2				domanda 3				domanda 4				domanda 5				domanda 6			
	n.° M	n.° F	n.° no	**totale**	% si	% no	% in p	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR
ELETTORALE	11	13	2	**26**	80,8	0,0	19,2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	96,2	0,0	3,8	0,0	61,5	3,8	11,5	23,1	84,6	0,0	15,4	0,0	92,3	0,0	7,7	0,0
ANAGRAFE	145	162	35	**342**	88,9	2,6	5,8	2,6	90,6	0,9	5,8	2,6	84,5	1,8	12,0	1,8	81,0	2,9	12,6	3,5	78,4	4,7	15,2	1,8	80,1	2,0	16,4	1,5
STATO CIVILE	76	100	11	**187**	63,6	9,6	26,2	0,5	82,9	0,5	14,4	2,1	71,7	2,7	25,1	0,5	66,3	0,5	32,1	1,1	72,7	1,1	24,6	1,6	72,2	0,5	27,3	0,0
TRIBUTI (anche FIP	102	105	6	**213**	75,6	6,1	17,4	0,9	93,0	0,5	5,2	1,4	78,9	0,9	18,8	1,4	69,0	4,2	23,5	3,3	87,8	0,5	9,9	1,9	85,0	0,9	13,6	0,5
PATRIMONIO	29	16	2	**47**	78,7	6,4	14,9	0,0	91,5	2,1	2,1	4,3	83,0	6,4	8,5	2,1	70,2	6,4	21,3	2,1	66,0	8,5	21,3	4,3	72,3	10,6	17,0	0,0
ECONOMATO	0	2	1	**3**	66,7	0,0	33,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
PROTOCOLLO	23	16	3	**42**	54,8	11,9	33,3	0,0	95,2	0,0	2,4	2,4	92,9	0,0	4,8	2,4	31,0	2,4	42,9	23,8	92,9	4,8	2,4	0,0	88,1	2,4	9,5	0,0

totale AREA 2 **860**

Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Comunali - Periodo maggio, giugno e luglio 2008

Risposta al quesito "E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?" - Questionari distribuiti e riconsegnati. Principali osservazioni dei rispondenti

Area	Servizio	si	abbast	no	Totale	%si	%Abb	%no	NR	Distribuiti	Riconsegna	%	osservazioni
4	Ecologia	47	37	4	88	53,4	42,0	4,5	1	143	89	62,2	Costo eccessivo dei rifiuti; controllare e lavoare i cassonetti; dare più informazioni e risposte ai cittadini; mettere ufficio segreteria al piano terra
	Totale complessivo	47	37	4	88	53,4	42,0	4,5	1	143	89	62,24	

NR = Non risposto

UFFICIO/SERVIZIO	n.° quest. restituiti				domanda 1				domanda 2				domanda 3				domanda 4				domanda 5				domanda 6			
	n.° M	n.° F	n.° n	**totale**	% si	% no	% in p	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR
SERV. AMBIENTALI	43	43	3	**89**	71,9	10,1	16,9	1,1	98,9	0,0	1,1	0,0	76,4	4,5	19,1	0,0	50,6	7,9	38,2	3,4	37,1	11,2	50,6	1,1	52,8	4,5	41,6	1,1

Totale Area 4^ **89**

Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Comunali - Periodo maggio, giugno e luglio 2008

Risposta al quesito "E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?" - Questionari distribuiti e riconsegnati. Principali osservazioni dei rispondenti

Area	Servizio	si	abbast	no	Totale	%si	%Abb	%no	NR	Distribuiti	Riconsegna	%	osservazioni
5	Urbanistica	150	45	7	202	74,3	22,3	3,5	4	220	206	93,6	Ampliare gli orari di apertura; meno burocrazia; diminuire i tempi dell'istruttoria
5	Urbanistica - Tecnici	31	33	7	71	43,7	46,5	9,9	1	127	72	56,7	Ampliare gli orari di apertura; semplificare la modulistica e le procedure; rapporti difficili con il dirigente; utilizzo di internet con servizi on-line ed e-mail
	Totale complessivo	181	78	14	273	66,3	28,6	5,1	5	347	278	80,12	

NR = Non risposto

UFFICIO/SERVIZIO	n.° quest. restituiti				domanda 1				domanda 2				domanda 3				domanda 4				domanda 5				domanda 6			
	n.° M	n.° F	n.° n	**totale**	% si	% no	% in p	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR
SPORTELLO PER IL PU	128	69	9	**206**	84,0	2,4	10,2	3,4	88,3	0,0	8,3	3,4	84,0	2,4	10,2	3,4	67,5	3,4	24,8	4,4	62,6	9,2	24,3	3,9	72,8	3,4	21,8	1,9
URBANISTICA - TECNI	48	20	4	**72**	56,9	2,8	38,9	1,4	76,4	4,2	18,1	1,4	56,9	4,2	37,5	1,4	29,2	18,1	47,2	5,6	33,3	9,7	55,6	1,4	43,1	9,7	45,8	1,4
Totale Area 5^				**278**																								

Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Comunali - Periodo maggio, giugno e luglio 2008

Risposta al quesito "E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?" - Questionari distribuiti e riconsegnati. Principali osservazioni dei rispondenti

Area	Servizio	si	abbast	no	Totale	%si	%Abb	%no	NR	Distribuiti	Riconsegna	%	osservazioni
6	Biblioteca	120	35	3	158	75,9	22,2	1,9		178	158	88,8	Aumentare l'orario di apertura (sabato anche pomeriggio, orario continuato, orario serale); troppe chiusure exta; acquistare nuovi libri; milgiorare il servizio internet; macchinette per caffè; più personale
6	Museo Civico	364	24	1	389	93,6	6,2	0,3	1	413	390	94,4	Didascalie più leggibili e con maggiori informazioni; didascalie ed informazioni anche in inglese; audio con commenti nel filmato; maggiori indicazioni sul percorso da seguire; apertura serale; pubblicizzarlo maggiormente; sistema audiovisivo non funzionante
6	Palazzo Bonaguro	12	5	0	17	70,6	29,4	0,0		17	17	100,0	Troppo caldo; mettere audioguida o video con spiegazioni
6	Palazzo Sturm	120	11	6	137	87,6	8,0	4,4	5	157	142	90,4	Ingresso non visibile; didascalie e informazioni in inglese; PC a disposizione dei visitatori; opuscoli più dettagliati ed approfonditi
6	Torre Civica	95	2	0	97	97,9	2,1	0,0		100	97	97,0	Ascensore; pubblicizzarla maggiormente; mettere più indicazioni sull'ubicazione; consentire l'ingresso ai cani
	Totale complessivo	711	77	10	798	89,1	9,6	1,3	6	865	804	92,95	

NR = Non risposto

UFFICIO/SERVIZIO	n.° quest. restituiti				domanda 1				domanda 2				domanda 3				domanda 4				domanda 5				domanda 6			
	M	F	NR	**totale**	% si	% no	% in p	% NR	% si	% no	% abba	% NR	% si	% no	% abba	% NR	% si	% no	% abba	% NR	% si	% no	% abba	% NR	% si	% no	% abba	% NR
SERV. BIBL. ARCHIV	4	5	0	**9**	100,0	0,0	0,0	0,0	88,9	0,0	11,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
BANCONE PRESTITI	58	88	3	**149**	73,2	3,4	21,5	2,0	80,5	3,4	16,1	0,0	69,8	4,7	24,8	0,7	73,2	2,0	23,5	1,3	86,6	1,3	12,1	0,0	74,5	2,0	23,5	0,0

Totale Biblioteca **158**

per le sedi del Museo il questionario ha 5 domande

UFFICIO/SERVIZIO	n.° quest. restituiti				SERVIZI FORNITI				RISPETTO DEGLI ORARI				CHIAREZZA INFORMAZION				ACCESSO RAPIDO				SODDISFAZIONE GENERA			
	M	F	NR	**totale**	% si	% no	% in p	% NR	% si	% no	% abba	% NR	% si	% no	% abba	% NR	% si	% no	% abba	% NR	% si	% no	% abba	% NR
BIGL. MUSEO CIVICO	234	132	24	**390**	89,2	2,3	6,7	1,8	91,5	0,3	1,8	6,4	88,5	3,8	5,4	2,3	95,9	1,3	2,1	0,8	93,3	0,3	6,2	0,3
PALAZZO STURM	70	61	11	**142**	76,1	6,3	12,7	4,9	81,0	0,7	9,9	8,5	76,8	2,8	16,2	4,2	86,6	4,2	4,9	4,2	84,5	4,2	7,7	3,5
PALAZZO BONAGUR	6	11	0	**17**	64,7	23,5	11,8	0,0	94,1	0,0	5,9	0,0	76,5	11,8	11,8	0,0	94,1	0,0	5,9	0,0	70,6	0,0	29,4	0,0
TORRE CIVICA	51	46	0	**97**	89,7	2,1	5,2	3,1	95,9	0,0	3,1	1,0	92,8	1,0	6,2	0,0	99,0	1,0	0,0	0,0	97,9	0,0	2,1	0,0

Totale Musei **646**

Totale Area 6^ **804**

Indagine di Customer Satisfaction sui Servizi Comunali - Periodo maggio, giugno e luglio 2008

Risposta al quesito "E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?" - Questionari distribuiti e riconsegnati. Principali osservazioni dei rispondenti

Area	Servizio	si	abbast	no	Totale	%si	%Abba	%no	NR	Distribuiti	Riconsegna	%	osservazioni
Staff	Polizia Locale	116	36	11	163	71,2	22,1	6,7	1	458	164	35,8	Personale più disponibile e comprensivo; più pattuglie per la strada
Staff	Segretariato Sociale	58	1	0	59	98,3	1,7	0,0		61	59	96,7	Ampliare gli orari di apertura
Staff	Segreteria del Sindaco	74	12	0	86	86,0	14,0	0,0		158	86	54,4	Apertura con orario continuato
	Totale complessivo	248	49	11	308	80,5	15,9	3,6	1	677	309	45,64	

NR = Non risposto

UFFICIO/SERVIZIO	n.° quest. restituiti				domanda 1				domanda 2				domanda 3				domanda 4				domanda 5				domanda 6			
	M	F	NR	**totale**	% si	% no	% in p	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR	% si	% no	% abb	% NR
SEGR. DEL SINDACO	39	41	6	**86**	84,9	1,2	14,0	0,0	90,7	0,0	9,3	0,0	52,3	1,2	46,5	0,0	45,3	1,2	53,5	0,0	70,9	0,0	29,1	0,0	86,0	0,0	14,0	0,0
Polizia Locale																												
COMANDANTE	3	1	0	**4**	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	75,0	0,0	25,0	0,0	50,0	0,0	25,0	25,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
ANNONA	12	0	1	**13**	84,6	0,0	7,7	7,7	100,0	0,0	0,0	0,0	92,3	0,0	7,7	0,0	92,3	0,0	7,7	0,0	84,6	0,0	15,4	0,0	92,3	0,0	7,7	0,0
CONTRAVVENZIONI	24	20	3	**47**	95,7	0,0	4,3	0,0	95,7	0,0	4,3	0,0	91,5	0,0	8,5	0,0	80,9	2,1	14,9	2,1	91,5	0,0	8,5	0,0	78,7	2,1	19,1	0,0
VIABILITA'	13	5	0	**18**	72,2	0,0	16,7	11,1	88,9	0,0	11,1	0,0	77,8	0,0	22,2	0,0	55,6	0,0	44,4	0,0	77,8	0,0	22,2	0,0	61,1	0,0	38,9	0,0
CENTRALE OPERATI	26	22	3	**51**	52,9	25,5	15,7	5,9	82,4	15,7	0,0	2,0	60,8	21,6	13,7	3,9	58,8	15,7	23,5	2,0	60,8	19,6	17,6	2,0	51,0	19,6	27,5	2,0
INF. STRAD. E CONT	6	7	0	**13**	84,6	15,4	0,0	0,0	84,6	0,0	0,0	15,4	76,9	0,0	23,1	0,0	69,2	7,7	7,7	15,4	84,6	7,7	7,7	0,0	84,6	0,0	15,4	0,0
PERMESSI	10	8	0	**18**	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	94,4	0,0	5,6	0,0	88,9	0,0	11,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	94,4	0,0	5,6	0,0

Totale Polizia Locale **164**

Totale area Staff **250**

ALLEGATI:

1. **Modelli di rilevazione**
2. **Organigramma degli uffici comunali che hanno rapporti con il pubblico**
3. **Calendario della rilevazione**

Comune di Bassano del Grappa
Ufficio Statistica

Servizio **«Servizio»**
«Ufficio»

MODELLO A

Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

SESSO *F* *M*

ALL'INTERNO DELL'UFFICIO SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI I SERVIZI FORNITI?

SI *NO* *IN PARTE*

IN QUESTO UFFICIO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' RISPETTATO?

SI *NO* *ABBASTANZA*

LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE IL SERVIZIO SONO FORNITE CON CHIAREZZA?

SI *NO* *ABBASTANZA*

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE?

SI *NO* *ABBASTANZA*

IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON TEMPESTIVITA'?

SI *NO* *ABBASTANZA*

E' SODDISFATTO NEL COMPLESSO DEL SERVIZIO EROGATO?

SI *NO* *ABBASTANZA*

EVENTUALI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

_____

_____

N.B. E' garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi dell'art. 24 comma 1 lettera i del D.Lgs. 196/2003 "Codice di protezione dei dati personali").
Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

Comune di Bassano del Grappa
Ufficio Statistica

Museo Civico

MODELLO A

Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

SESSO *F* *M*

NEL MUSEO SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI I SERVIZI FORNITI OLTRE ALLA VISITA?

SI *NO* *IN PARTE*

IN QUESTO MUSEO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' RISPETTATO?

SI *NO* *ABBASTANZA*

LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE L'ACCESSO SONO FORNITE CON CHIAREZZA?

SI *NO* *ABBASTANZA*

L'ACCESSO E' AVVENUTO CON TEMPESTIVITA' SENZA CHE SI SIANO FORMATE CODE ?

SI *NO* *ABBASTANZA*

E' SODDISFATTO NEL COMPLESSO DEL SERVIZIO EROGATO?

SI *NO* *ABBASTANZA*

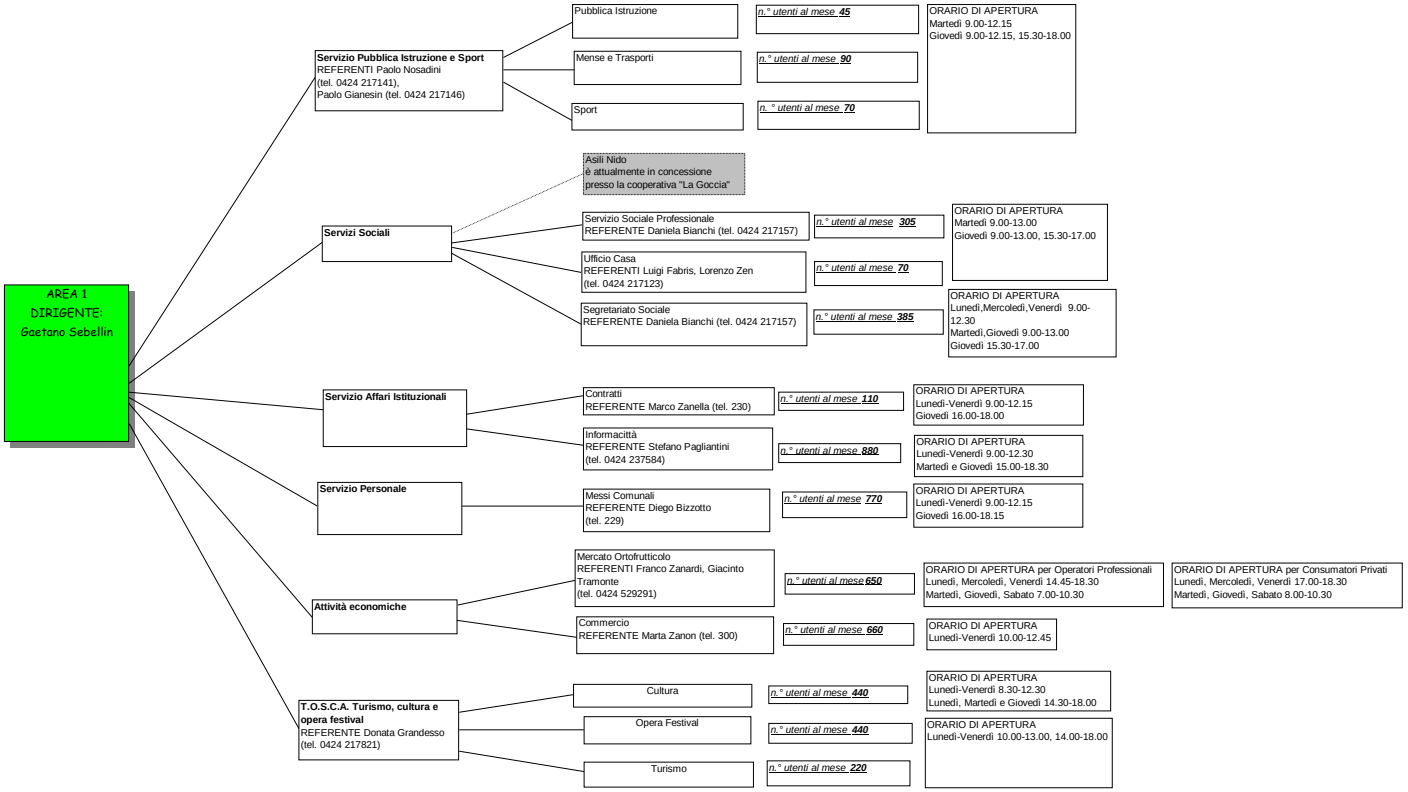
EVENTUALI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

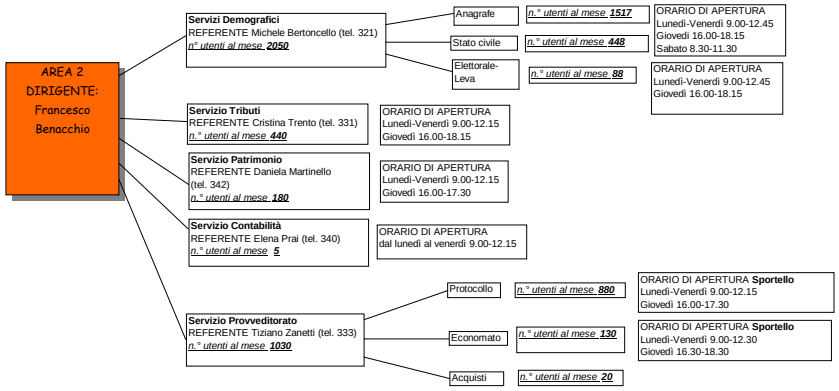
_____

_____

N.B. E' garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi dell'art. 24 comma 1 lettera i del D.Lgs. 196/2003 "Codice di protezione dei dati personali").
Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

ORGANIGRAMMA DEGLI UFFICI COMUNALI CHE HANNO RAPPORTI CON IL PUBBLICO





AREA 5
DIRIGENTE:
Francesco Frascati

Sportello per il pubblico
REFERENTI
Emma Morosin (tel. 659) e
Gabriella Cantele

n.° utenti al mese ***550***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì-Venerdì 10.00-12.00

Tecnici
REFERENTI
Gabriele Tasca (tel. 652),
Gabriella Andreatta (tel. 654)

n.° utenti al mese

ORARIO DI APERTURA

AREA 6
DIRIGENTE:
Giuliana Ericani

Servizio Biblioteca
REFERENTE Naglieri
(tel. 450)
n.° utenti al mese ***5500***

Servizio Biblioteca Archivio
REFERENTE Renata Del Sal
n.° utenti al mese ***5***

Bancone prestiti
REFERENTE Anna Maria Scodro
n.° utenti al mese ***5390***

Segreteria biblioteca
REFERENTE Daniela Peretto
n.° utenti al mese ***25***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì 14.30-18.30
Martedì-Venerdì 9.00-13.00,
14.30-18.30
Sabato 9.00-13.00

Servizio Museo
REFERENTE Naglieri
(tel. 450)
n.° utenti al mese ***2770***

Segreteria Museo
REFERENTE Annalisa Scotton
n.° utenti al mese ***45***

Biglietteria Museo Civico
REFERENTE Francesco Naglieri
n.° utenti al mese ***1235***

Gabinetto Stampe e Disegni
REFERENTE Federica Millozzi
n.° utenti al mese ***5***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì chiuso (*)
Martedì-Sabato 9.00-18.30
Domenica e festivi 10.30-13.00, 15.00-18.00
(*) sebbene il Museo Civico sia chiuso il lunedì, la segreteria ed il gabinetto stampe e disegni sono accessibili al pubblico
(**) Segreteria e Gabinetto chiusi sabato e domenica
(Gabinetto accessibile su appuntamento al sabato)

Biglietteria Palazzo Sturm
REFERENTE Francesco Naglieri
n.° utenti al mese ***290***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì chiuso
Martedì-Sabato 9.00-13.00, 15.00-18.00
Domenica e festivi 10.30-13.00, 15.00-18.00

Biglietteria Palazzo Bonaguro
REFERENTE Cristina Busatta
n.° utenti al mese ***465***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì chiuso
Martedì-Venerdì su prenotazione
Sabato 9.00-13.00, 15.00-18.00
Domenica e festivi 10.30-13.00, 15.00-18.00

Biglietteria Torre Civica
REFERENTE Francesco Naglieri
n.° utenti al mese ***730***

Sabato e Domenica 10.30-13.00, 15.00-18.00
altri giorni su prenotazione

STAFF SEGRETARIO GENERALE:
Simone Maurizio Vetrano

Segreteria del Sindaco
REFERENTE Luigi Giacobbo (tel. 201)
n.° utenti al mese ***660***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì-Venerdì 8.00-14.00
Lunedì, Martedì e Giovedì 14.00-18.00

Segreteria del Segretario
REFERENTE Monica Orso (tel. 209)
n.° utenti al mese ***3***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì-Venerdì 8.30-13.00
Martedì e Giovedì 14.30-17.00

Servizio di Polizia Locale

Comandante
REFERENTE Maurizio Zuliani (tel. 400)
n.° utenti al mese ***25***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì 15.00-17.00 su appuntamento

Permessi
REFERENTE Giuseppe Primon
(tel. 409)
n.° utenti al mese ***270***

ORARIO DI APERTURA
Martedì e Giovedì 9.30-12.30,14.30-18.30

Infortunistica Stradale e Contenzioso
REFERENTE Roberto Santarcangelo
(tel. 407)
n.° utenti al mese ***200***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì-Venerdì 9.30-12.30, 14.30-18.30

Centrale Operativa - Informazioni
REFERENTE Paulino Corso (tel. 401)
n.° utenti al mese ***1100***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì-Venerdì 9.00-12.30, 14.30-18.30

Viabilità
REFERENTE Lorenzo Marafin (tel. 411)
n.° utenti al mese ***180***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì-Venerdì 9.30-12.30, 14.30-18.30

Annona
REFERENTE Rocco Basso (tel. 403)
n.° utenti al mese ***5***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì-Venerdì 9.30-12.30, 14.30-18.30

Contravvenzioni
REFERENTE Maria Luisa Detogni
(tel. 408)
n.° utenti al mese ***220***

ORARIO DI APERTURA
Lunedì-Venerdì 10.30-12.30

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - Prefettura di Vicenza

CALENDARIO DELLA RILEVAZIONE

	Area	AREA 1														AREA 2									AREA 4	AREA 5		AREA 6								AREA SERVIZI DI STAFF								
	Servizio	Servizio Pubb. Istruz. e Sport			Servizi Sociali			Servizio Affari Istituz.		Serv Pers	Serv. Att. Econom.		Unità Progetto T.O.S.C.A.			Servizi Demografici						Servizio Provveditorato			Servizi Ambientali	Urbanistica Sportello Pubblico	Urbanistica Tecnici	Servizio Biblioteca			Servizio Museo							Segreteria del Sindaco	Segreteria del Segreta	Polizia Locale						
data	giorno	Pubblica Istruzione	Mense e Trasporti	Sport	Serv. Sociale Professionale	Segretariato Sociale	Ufficio Casa	Contratti	Informacità	Messi	Mercato ortofrutticolo	Commercio	Cultura	Opera Festival	Turismo	Anagrafe	Stato Civile	Elettorale - Leva	Tributi	Patrimonio	Contabilità	Protocollo	Economato	Acquisti				Servizio Biblioteca Archivio	Bancone prestiti	Segreteria Biblioteca	Segreteria Museo	Gabinetto Stampe e Disegni	Biglietteria Museo Civico	Biglietteria Palazzo Sturm	Biglietteria Palazzo Bonaguro	Biglietteria Torre Civica			Contravvenzioni	Permessi	Infort. Stradale e Contenz.	Centr. Oper./Informazioni	Viabilità	Annona	Comandante
Mese di Maggio 2008																																													
01/05/2008	giovedì																																												
02/05/2008	venerdì							DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			Biblioteca inizia MARTEDI'																
03/05/2008	sabato																											I musei iniziano non appena modificato il questionario																
04/05/2008	domenica																																												
05/05/2008	lunedì							DQ								DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ												DQ							
06/05/2008	martedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ								DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ							
07/05/2008	mercoledì							DQ								DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ							
08/05/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ								DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ							
09/05/2008	venerdì							DQ								DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ							
10/05/2008	sabato															DQ	DQ											DQ		DQ			DQ	DQ											
11/05/2008	domenica																																DQ	DQ											
12/05/2008	lunedì							DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ						DQ							
13/05/2008	martedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ							
14/05/2008	mercoledì							DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ							
15/05/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ							
16/05/2008	venerdì							DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ							
17/05/2008	sabato																		DQ									DQ	DQ	DQ			DQ	DQ											
18/05/2008	domenica																																DQ	DQ											
19/05/2008	lunedì					DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ	DQ						DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ
20/05/2008	martedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	
21/05/2008	mercoledì					DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	
22/05/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	
23/05/2008	venerdì					DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	
24/05/2008	sabato										DQ								DQ									DQ		DQ			DQ	DQ											
25/05/2008	domenica																																DQ	DQ											
26/05/2008	lunedì					DQ		DQ			DQ			DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ						DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ
27/05/2008	martedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ			DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	
28/05/2008	mercoledì					DQ		DQ			DQ			DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	
29/05/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ			DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	
30/05/2008	venerdì					DQ		DQ			DQ			DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	
31/05/2008	sabato										DQ																	DQ		DQ			DQ	DQ	DQ	DQ									
Mese di Giugno 2008																																													
01/06/2008	domenica																											DQ		DQ			DQ	DQ	DQ	DQ									
02/06/2008	lunedì																											DQ		DQ									DQ						DQ	DQ
03/06/2008	martedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ							DQ			DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ						DQ	
04/06/2008	mercoledì							DQ							DQ			DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ						DQ	
05/06/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ							DQ			DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ						DQ	
06/06/2008	venerdì							DQ							DQ			DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ						DQ	
07/06/2008	sabato																											DQ		DQ			DQ	DQ	DQ	DQ									
08/06/2008	domenica																																DQ	DQ	DQ	DQ									
09/06/2008	lunedì							DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ						DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ
10/06/2008	martedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ				DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	
11/06/2008	mercoledì							DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ				DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	
12/06/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ				DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	
13/06/2008	venerdì							DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ				DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	
14/06/2008	sabato										DQ					DQ	DQ		DQ									DQ	DQ	DQ				DQ	DQ	DQ									
15/06/2008	domenica																																	DQ	DQ	DQ									
16/06/2008	lunedì					DQ		DQ			DQ	DQ						DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ							DQ						DQ	DQ
17/06/2008	martedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ	DQ						DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
18/06/2008	mercoledì					DQ		DQ			DQ	DQ						DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
19/06/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ	DQ						DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
20/06/2008	venerdì					DQ		DQ			DQ	DQ						DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
21/06/2008	sabato										DQ	DQ																DQ		DQ				DQ	DQ	DQ									
22/06/2008	domenica																																	DQ	DQ	DQ									
23/06/2008	lunedì					DQ		DQ										DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ							DQ						DQ	DQ
24/06/2008	martedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ										DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
25/06/2008	mercoledì					DQ		DQ										DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
26/06/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ										DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
27/06/2008	venerdì					DQ		DQ										DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
28/06/2008	sabato																	DQ										DQ		DQ			DQ	DQ	DQ										
29/06/2008	domenica																																DQ	DQ	DQ										
30/06/2008	lunedì							DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ							DQ						DQ	DQ

Mese di Luglio 2008

01/07/2008	martedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ				DQ						DQ	
02/07/2008	mercoledì							DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ				DQ						DQ	
03/07/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ	DQ			DQ		DQ	DQ	DQ		DQ				DQ						DQ	
04/07/2008	venerdì							DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ						DQ	DQ	DQ		DQ				DQ						DQ	
05/07/2008	sabato																													DQ		DQ			DQ	DQ	DQ								
06/07/2008	domenica																											DQ							DQ	DQ	DQ								
07/07/2008	lunedì							DQ							DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ	DQ						DQ						DQ	DQ
08/07/2008	martedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ							DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ						DQ	
09/07/2008	mercoledì							DQ							DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ						DQ	
10/07/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ							DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ						DQ	
11/07/2008	venerdì							DQ							DQ			DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ						DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ						DQ	
12/07/2008	sabato																													DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ							
13/07/2008	domenica																											DQ							DQ	DQ	DQ	DQ							
14/07/2008	lunedì					DQ		DQ	DQ							DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ							DQ						DQ	DQ
15/07/2008	martedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ							DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
16/07/2008	mercoledì					DQ		DQ	DQ							DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
17/07/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ							DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
18/07/2008	venerdì					DQ		DQ	DQ							DQ		DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ						DQ	DQ	DQ		DQ					DQ						DQ	
19/07/2008	sabato															DQ														DQ		DQ			DQ	DQ	DQ								
20/07/2008	domenica																	DQ										DQ							DQ	DQ	DQ								
21/07/2008	lunedì					DQ		DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ						DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ
22/07/2008	martedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ		DQ				DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	
23/07/2008	mercoledì					DQ		DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ		DQ				DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	
24/07/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ		DQ				DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	
25/07/2008	venerdì					DQ		DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ	DQ	DQ		DQ	DQ						DQ	DQ	DQ		DQ				DQ	DQ	DQ		DQ	DQ	DQ	DQ	
26/07/2008	sabato										DQ																			DQ		DQ			DQ	DQ	DQ								
27/07/2008	domenica																											DQ							DQ	DQ	DQ								
28/07/2008	lunedì																	DQ		DQ	DQ		DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ						DQ						DQ	DQ
29/07/2008	martedì	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ		DQ				DQ						DQ	
30/07/2008	mercoledì							DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ		DQ				DQ						DQ	
31/07/2008	giovedì	DQ	DQ	DQ			DQ	DQ										DQ		DQ	DQ		DQ	DQ				DQ		DQ	DQ	DQ		DQ				DQ						DQ	

DQ	Apertura al pubblico: distribuzione questionari
	Giorno festivo o di non apertura: vanno comunque consegnati i questionari se si presenta qualcuno