

COMUNE DI ROVIGO - SERVIZIO URP/QUALITA' – INDAGINI CS ANNO 2010

Voto-Anno Servizio	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POS. (%)			Casi particolari		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010			
Ambiente		4,17			79,17			8,33			8,33			91,67				
Anagrafe Doc. Amm.		24,07			62,96			11,11			1,85			98,14				
Asili Nido		26,32	24,00		57,89	68,00		10,53	8,00		5,26			94,74	100,00	4,55% Non so e 9,09% non completato		
Casa		37,25	18,46		52,94	40,00		9,81	24,62			15,38		100	83,08	1,54% Non risponde		
Centro Donna			55,00			45,00									100,00			
CRA			50,00			50,00								0	100,00			
Commercio		25			66,67			8,33						100				
Informa handicap	59,09	73,33	71,11	40,91	26,67	28,89							100	100	100,00			
Informa immigrati	48,65	46,67	52,00	43,24	53,33	42,00	8,11		6,00				100	100	100,00			
Informagiovani	83,7	43,4	46,43	16,3	41,51	53,57		11,32			3,77		100	96,23	100,00			
Mensa scolastica	8,97	5,83	7,02	66,67	35,92	29,82	21,79	40,78	31,58	2,56	17,48	29,82	97,44	82,53	68,42	1,75% Non completato		
Museo	57,14	63,92	51,06	32,14	34,02	41,49	3,57	1,03			1,03		92,86	98,97	92,55	7,45% Non risponde		
Polizia amministrativa		33,33	36,00		60,78	60,00		5,89	4,00					100	100,00			
Servizi Sociali		22,45	17,95		67,35	53,85		8,16	17,95		2,04	10,26		97,96	89,75	2% Non risponde		
Servizi Vigilanza		12			62	67,50		20	22,50		6	10,00		94	90,00			
Anagrafe Stato Civile		28			68			4						100				
Teatro	13,21		12,86	75,47		78,57	7,55		8,57	2,83			97,17	0	100,00			
Trasporto disabili	57,78		42,00	33,33		44,00	6,67		14,00				97,78	0	100,00			
Trasporto scolastico	43,48	57,14	48,00	44,93	28,57	40,00	11,59	11,43	8,00		2,86	4,00	100	97,14	96,00			
Tributi		30			56			14						100				
U.R.P		40			54			6						100				
Media complessiva	48,30	31,83	35,46	43,10	54,37	49,51	7,00	10,90	9,68	0,70	2,90	4,63	98,40	97,10	94,65			

INDAGINI 2010
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Centro Ricreativo Adolescenti

Risultati

Numero di questionari in questa indagine: 10
Percentuale del totale: 100.00%

Domanda 1: Come valuti l'ubicazione del Centro Ricreativo Adolescenti?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	4	40.00%
Buono	4	40.00%
Sufficiente	1	10.00%
Insufficiente	1	10.00%

Domanda 2: Come valuti l'orario di apertura del Centro Ricreativo Adolescenti?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	1	10.00%
Buono	7	70.00%
Sufficiente	1	10.00%
Insufficiente	1	10.00%

Domanda 3: Come valuti la qualità dell'ambiente del Centro Ricreativo Adolescenti?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	3	30.00%
Buono	6	60.00%
Sufficiente	1	10.00%
Insufficiente	0	0.00%

Domanda 4: Come valuti la qualità delle dotazioni del Centro Ricreativo Adolescenti?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	3	30.00%
Buono	4	40.00%
Sufficiente	3	30.00%
Insufficiente	0	0.00%



Comune di



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

Domanda 5: Come valuti la qualità delle iniziative e dei progetti educativi del Centro Ricreativo Adolescenti?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	8	80.00%
Buono	2	20.00%
Sufficiente	0	0.00%
Insufficiente	0	0.00%

Domanda 6: Come valuti la disponibilità degli operatori del Centro Ricreativo Adolescenti?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	8	80.00%
Buono	2	20.00%
Sufficiente	0	0.00%
Insufficiente	0	0.00%

Domanda 7: Come valuti la pulizia dell'ambiente del Centro Ricreativo Adolescenti?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	4	40.00%
Buono	6	60.00%
Sufficiente	0	0.00%
Insufficiente	0	0.00%

Domanda 8: Esprimi infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che hai ottenuto

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	5	50.00%
Buono	5	50.00%
Sufficiente	0	0.00%
Insufficiente	0	0.00%





Comune di



Domanda 12: Sesso

	Risposta	Conteggio	Percentuale
	Maschio	7	70.00%
	Femmina	3	30.00%

Domanda 13: Età

	Risposta	Conteggio	Percentuale
	da 11 a 14 anni	2	20.00%
	da 15 a 18 anni	4	40.00%
	oltre 18 anni	4	40.00%

Domanda 14: Residenza

	Risposta	Conteggio	Percentuale
	Rovigo città	8	80.00%
	Una frazione	2	20.00%

**INDAGINI 2010**
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo**Sportello Informaimmigrati****1. Ha avuto difficoltà a raggiungere l'Informaimmigrati?**

Risposta	Totale	%
no	32	64,00%
non molto	9	18,00%
abbastanza	5	10,00%
sì	4	8,00%
Totale complessivo	50	100,00%

2. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
meno di 5 minuti	22	44,00%
non c'è stata attesa	22	44,00%
oltre 5 minuti	6	12,00%
Totale complessivo	50	100,00%

3. L'organizzazione degli spazi garantisce il diritto alla riservatezza?

Risposta	Totale	%
sì	37	74,00%
abbastanza	13	26,00%
Totale complessivo	50	100,00%

4. Per quale ragione si è rivolta/o all'Informaimmigrati?

Risposta	Totale	%
lavoro e formazione	27	54,00%
legge immigrazione	13	26,00%
casa	8	16,00%
servizi sanitari e sociali	2	4,00%
Totale complessivo	50	100,00%

5. Gli operatori hanno risposto in modo esauriente alle sue richieste di informazioni?

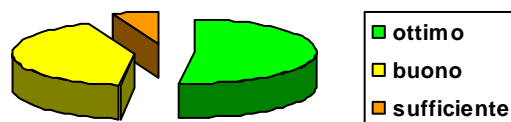
Risposta	Totale	%
sì	37	74,00%
abbastanza	13	26,00%
Totale complessivo	50	100,00%

**6. Le differenze linguistiche sono state un ostacolo nella comunicazione con gli operatori?**

Risposta	Totale	%
no	30	60,00%
non molto	9	18,00%
abbastanza	6	12,00%
sì	5	10,00%
Totale complessivo	50	100,00%

7. Come valuta, complessivamente, il servizio offerto?

Risposta	Totale	%
ottimo	26	52,00%
buono	21	42,00%
sufficiente	3	6,00%
Totale complessivo	50	100,00%

**CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE****Sesso dell'intervistato**

Risposta	Totale	%
Maschio	31	62,00%
Femmina	19	38,00%
Totale complessivo	50	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
fino a 30 anni	26	52,00%
da 31 a 60 anni	23	46,00%
oltre 60 anni	1	2,00%
Totale complessivo	50	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	40	80,00%
una frazione	10	20,00%
Totale complessivo	50	100,00%

Nazionalità dell'intervistato

Risposta	Totale	%
nigeriana	22	44
ucraina	7	14
italiana	6	12
marocchina	5	10
camerunense	2	4
moldava	2	4
Togo	2	4
algerina	1	2
kosovara	1	2
russe	1	2
tunisina	1	2
Totale complessivo	50	100

**DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**
Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dallo Sportello Informaimmigrati**Sesso dell'intervistato**

		ottimo	buono	sufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	13 26,00%	4 8,00%	2 4,00%	19 38,00%
	maschio	13 26,00%	17 34,00%	1 2,00%	31 62,00%
Totale		26 52,00%	21 42,00%	3 6,00%	50 100,00%

Età dell'intervistato

		ottimo	buono	sufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	15 30,00%	10 20,00%	1 2,00%	26 52,00%
	Da 31 a 60 anni	10 20,00%	11 22,00%	2 4,00%	23 46,00%
	Oltre i 60 anni	1 2,00%	0,00%	0,00%	1 2,00%
Totale		26 52,00%	21 42,00%	3 6,00%	50 100,00%

Residenza

		Ottimo	Buono	sufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	22 44,00%	17 34,00%	1 2,00%	40 80,00%
	Frazione	4 8,00%	4 8,00%	2 4,00%	10 20,00%
	Altro comune				
Totale		26 52,00%	21 42,00%	3 6,00%	50 100,00%



INDAGINI 2010
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Museo dei Grandi Fiumi

1. Come ha appreso dell'esistenza del Museo dei Grandi Fiumi?

Risposta	Totale	%
scuola/Università	32	34,04
segnalazione di parenti/amici	22	23,40
depliant, manifesti	11	11,70
non risponde	6	6,38
sistema museale provinciale	6	6,38
internet	5	5,32
riviste specializzate/guide turistiche	5	5,32
uffici turistici	4	4,26
quotidiani	2	2,13
radio/tv	1	1,06
Totale complessivo	94	100,00

2. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	60	63,83
sì, almeno una volta al mese	19	20,21
sì, almeno una volta alla settimana	8	8,51
non risponde	7	7,45
Totale complessivo	94	100,00

3. Ha avuto difficoltà a raggiungere e ad accedere al Museo dei Grandi Fiumi?

Risposta	Totale	%
no	81	86,17
sì	9	9,57
non risponde	4	4,26
Totale complessivo	94	100,00

4. Se sì, per quali motivi?

Risposta	Totale	%
scarsa segnaletica	4	36,36
barriere architettoniche	3	27,27
difficoltà nel trovare parcheggio	2	18,18
altri impedimenti	1	9,09
scale	1	9,09
Totale complessivo	11	100,00

5. Come giudica il servizio di prenotazioni e biglietteria?

Risposta	Totale	%
buono	43	45,74



Comune di

ottimo	39	41,49
non risponde	9	9,57
sufficiente	3	3,19
Totale complessivo	94	100,00

6. Come giudica i servizi di assistenza e bookshop?

Risposta	Totale	%
buono	45	47,87
ottimo	35	37,23
non risponde	10	10,64
sufficiente	3	3,19
insufficiente	1	1,06
Totale complessivo	94	100,00

7. Se ha usufruito del servizio guida, esprima il Suo giudizio sulla competenza e la capacità dell'accompagnatore:

Risposta	Totale	%
ottimo	54	57,45
buono	22	23,40
non risponde	17	18,09
sufficiente	1	1,06
Totale complessivo	94	100,00

8. Esprima il Suo giudizio su didascalie, pannelli ed audiovisivi del percorso museale:

Risposta	Totale	%
ottimo	50	53,19
buono	36	38,30
sufficiente	5	5,32
non risponde	3	3,19
Totale complessivo	94	100,00

9. Esprima il Suo giudizio sulle attività di sorveglianza nelle sale del Museo dei Grandi Fiumi:

Risposta	Totale	%
buono	56	59,57
ottimo	29	30,85
non risponde	4	4,26
sufficiente	3	3,19
insufficiente	2	2,13
Totale complessivo	94	100,00

10. Se ne ha usufruito, esprima il Suo giudizio sui laboratori didattici:

Risposta	Totale	%
non risponde	57	60,64
buono	18	19,15
ottimo	17	18,09
sufficiente	2	2,13



Comune di

Totale complessivo	94	100,00
--------------------	----	--------



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

11. Quali tra i seguenti servizi ritiene che debbano essere migliorati? (sono possibili più risposte)

Risposta	Totale	%
illuminazione	17	19,77
guide, depliant, opuscoli	15	17,44
aree di sosta all'interno del percorso	12	13,95
climatizzazione	10	11,63
toilette	10	11,63
segnaletica interna	6	6,98
guardaroba	5	5,81
orari d'apertura	4	4,65
servizi per disabili	4	4,65
articoli del bookshop	3	3,49
Totale complessivo	86	100,00

12. Quali tra i seguenti servizi ritiene che debbano essere istituiti? (sono possibili più risposte)

Risposta	Totale	%
audioguide	35	49,30
punto ristorazione	22	30,99
sale per la lettura	13	18,31
altro	1	1,41
Totale complessivo	71	100,00

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto al Museo dei Grandi Fiumi:

Risposta	Totale	%
ottimo	48	51,06
buono	39	41,49
non risponde	7	7,45
Totale complessivo	94	100,00



**CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE****Sesso dell'intervistato**

Risposta	Totale	%
Maschio	47	50,00
Femmina	45	47,87
Non risponde	2	2,13
Totale complessivo	94	100,00

Titolo di studio dell'intervistato

Risposta	Totale	%
diploma scuole superiori	34	36,17
laurea	29	30,85
scuola media	18	19,15
non risponde	10	10,64
scuola elementare	3	3,19
Totale complessivo	94	100,00

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 31 a 60	31	32,98
fino a 30 anni	30	31,91
oltre 60 anni	29	30,85
non risponde	4	4,26
Totale complessivo	94	100,00

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo	25	26,60
Vicenza	18	19,15
non risponde	13	13,83
Valdagno	6	6,38
Arquà Polesine	3	3,19
Milano	3	3,19
S. Martino di Venezze	3	3,19
Torino	3	3,19
Adria	2	2,13
Lendinara	2	2,13
Polesella	2	2,13
Boara Polesine	1	1,06
Brugine	1	1,06
Dueville	1	1,06
Fiesso Umbertiano	1	1,06
Lecco	1	1,06
Lusia	1	1,06
Mestre	1	1,06
Monza	1	1,06
Padova	1	1,06
Stanghella	1	1,06
Venezia	1	1,06
Villadose	1	1,06
Villanova Marchesana	1	1,06
Viterbo	1	1,06
Totale complessivo	94	100,00

**Ha visitato il Museo dei Grandi Fiumi di
Rovigo in qualità di:**

Risposta	Totale	%
visitatore singolo	36	38,30
visitatore in gruppo organizzato	24	25,53
insegnante accompagnatore	18	19,15
non risponde	9	9,57
guida turistica	7	7,45
Totale complessivo	94	100,00



Comune di

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI

Sesso del intervistato

		ottimo	buono	Totale
Sesso del intervistato	femmina	20 23,26%	20 23,26%	40 46,51%
	maschio	27 31,40%	19 22,09%	46 53,49%
Totale		47 54,65%	39 45,35%	86 100,00%

Età del intervistato

		ottimo	buono	Totale
Età del intervistato	fino a 30 anni	16 19,05%	11 13,10%	27 32,14%
	da 31 a 60 anni	11 13,10%	18 21,43%	29 34,52%
	oltre 60 anni	20 23,81%	8 9,52%	28 33,33%
Totale		47 55,95%	37 44,05%	84 100,00%

Tipologia di visitatore

		ottimo	buono	Totale
Tipologia di visitatore	visitatore singolo	15 18,75%	21 26,25%	36 45,00%
	visitatore in gruppo organizzato	18 22,50%	6 7,50%	24 30,00%
	insegnante accompagnatore	9 11,25%	5 6,25%	14 17,50%
	guida turistica	3 3,75%	3 3,75%	6 7,50%
Totale		45 56,25%	35 43,75%	80 100,00%

Titolo di studio

		ottimo	buono	Totale
Titolo di studio	scuola elementare	2 2,53%	1 1,27%	3 3,80%
	scuola media	15 18,99%	3 3,80%	18 22,78%
	diploma scuola superiore	16 20,25%	16 20,25%	32 40,51%
	laurea	10 12,66%	16 20,25%	26 32,91%
Totale		43 54,43%	36 45,57%	79 100,00%



Comune di



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

INDAGINI 2010
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Servizi Socio-Educativi per la prima infanzia

Risultati

Numero di questionari in questa indagine: 22
Percentuale del totale: 100.00%

Domanda 1: Ha avuto difficoltà a raggiungere l'Ufficio Amministrativo degli Asili Nido?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	0	0.00%
NO	25	100.00%

Domanda 2: Se sì, per quali motivi?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Difficoltà a usufruire dei mezzi pubblici	0	0.00%
E' scomodo da raggiungere se non si ha un mezzo proprio	0	0.00%

Domanda 3: Per le sue richieste di informazioni e per la presentazione della domanda di iscrizione relative ai Servizi socio-educativi per la prima infanzia, preferisce rivolgersi di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
All'Ufficio Amministrativo degli Asili Nido	20	80.00%
All'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune	0	0.00%
Al sito Internet del Comune	5	20.00%

Domanda 4: Ha incontrato barriere architettoniche per accedere all'Ufficio?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	23	92.00%
Alcune, ma superabili	1	4.00%
Sì	1	4.00%

Domanda 5: In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli Asili garantisca il diritto alla riservatezza nei colloqui con gli operatori (Coordinatrice Psico - Pedagogica, Assistente Sanitaria, Educatrici)?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	4	16.00%
Buono	15	60.00%
Sufficiente	6	24.00%
Insufficiente	0	0.00%

**Domanda 6: Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?**

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	21	84.00%
NO	4	16.00%

Domanda 7: Qual è il suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo, in termini di sensibilità, competenza, chiarezza e comprensibilità nei confronti dei bambini e delle richieste delle famiglie?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	8	32.00%
Buono	17	68.00%
Sufficiente	0	0.00%
Insufficiente	0	0.00%

Domanda 8: Qual è il suo giudizio sul ruolo svolto dal personale amministrativo, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle sue richieste?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	6	24.00%
Buono	12	48.00%
Sufficiente	7	28.00%
Insufficiente	0	0.00%

Domanda 9: In che misura si ritiene soddisfatto/a dagli incontri che periodicamente si effettuano con le famiglie, durante l'anno?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	3	12.00%
Buono	14	56.00%
Sufficiente	8	32.00%
Insufficiente	0	0.00%

Domanda 10: Come valuta la qualità delle informazioni relative alla giornata del bambino al Nido, comunicate alla famiglia?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	9	36.00%
Buono	9	36.00%
Sufficiente	6	24.00%
Insufficiente	1	4.00%



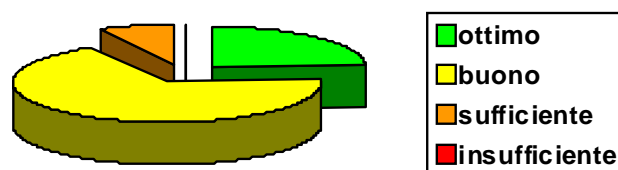
Comune di



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

Domanda 11 (Esclusi i questionari non completati): Esprima infine una valutazione complessiva sui Servizi socio-educativi per la prima infanzia:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	6	24.00%
Buono	17	68.00%
Sufficiente	2	8.00%
Insufficiente	0	0.00%



Domanda 12: Sesso (del genitore)

Risposta	Conteggio	Percentuale
Maschio	8	32.00%
Femmina	17	68.00%

Domanda 13: Età del bambino

Risposta	Conteggio	Percentuale
3-12 mesi	7	28.00%
13-24 mesi	9	36.00%
25-36 mesi	9	36.00%
0 mesi- 8 anni (solo spazio gioco)	0	0.00%

Domanda 14: Residenza

Risposta	Conteggio	Percentuale
Rovigo città	18	72.00%
Una frazione	7	28.00%
Altro comune	0	0.00%

Domanda 15: Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio?



Comune di



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

1	1 - Aumentare il numero delle educatrici (poche per gestire adeguatamente un così alto numero di bambini). 2 - Aumentare e diversificare il materiale da gioco a disposizione dei bimbi. 3 - Coinvolgere maggiormente le famiglie nella conoscenza delle problematiche e delle eventuali carenze e/o necessità.
2	Per quanto riguarda l'asilo nido "Buonarroti", il servizio e la professionalità riscontrate sono ottimi. Sarebbe da prendere come punto di arrivo di tutte le altre strutture d'infanzia comunali.
3	nessun suggerimento: il servizio è ottimo e le educatrici sono molto competenti e molto gentili con i bambini
4	Evitare lo svolgimento di attività di tirocinio in sezioni come quella dei lattanti. L'anno scorso al nido Buonarroti i bambini così piccoli, sono stati verso la fine dell'anno, sottoposti a settimanali cambiamenti di "tirocinanti", che si aggiungevano ai cambiamenti legati al personale docente e costretti così a vivere il "senso dell'abbandono" un po'troppe volte.
5	più comunicazione con le famiglie in termini di programma scolastico e di eventuali problemi che comportino un cambio degli educatori di riferimento del bambino.



INDAGINI 2010

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Sportello InformaGiovani

1. Come ha appreso dell'esistenza dell'ufficio?

Risposta	Totale	%
segnalazione di parenti/amici da altri Uffici comunali	24	42,86%
dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico	6	10,71%
internet	9	16,07%
altro	9	16,07%
quotidiani	5	8,93%
	3	5,36%
Totale complessivo	56	100,00%

2. Per mettersi in contatto con questo ufficio, Le è più agevole:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona	41	73,21%
telefonare	1	1,79%
inviare posta elettronica	13	23,21%
inviare fax	1	1,79%
Totale complessivo	56	100,00%

3. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	21	37,50%
sì, per avere informazioni sull'ufficio	15	26,79%
sì, per altre motivazioni	6	10,71%
sì, per scaricare modulistica e documenti dell'Ufficio	14	25,00%
Totale complessivo	56	100,00%

4. Ha avuto difficoltà ad accedere all'ufficio (scale, barriere architettoniche, altri impedimenti)?

Risposta	Totale	%
no	56	100,00%
Totale complessivo	56	100,00%

5. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
non c'è stata attesa	52	92,86%
meno di 15 minuti	4	7,14%
Totale complessivo	56	100,00%



Comune di

C'è stata attesa per i seguenti motivi:

Risposta	Totale	%
operatore impegnato con altri utenti	4	100,00%
Totale complessivo	4	100,00%

6. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli uffici garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore?

Risposta	Totale	%
buono	31	55,36%
ottimo	17	30,36%
sufficiente	7	12,50%
insufficiente	1	1,79%
Totale complessivo	56	100,00%

7. Qual è il Suo giudizio sulla qualità e completezza delle informazioni ricevute?

Risposta	Totale	%
buono	23	41,07%
ottimo	31	55,36%
sufficiente	1	1,79%
non risponde	1	1,79%
Totale complessivo	56	100,00%

8. Qual è il Suo giudizio sui tempi di risposta alla Sua richiesta? ("Non giudicabile" in caso di prima visita)

Risposta	Totale	%
buono	28	50,00%
ottimo	25	44,64%
non giudicabile	2	3,57%
sufficiente	1	1,79%
Totale complessivo	56	100,00%

9. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di cortesia e disponibilità?

Risposta	Totale	%
ottimo	40	71,43%
buono	16	28,57%
Totale complessivo	56	100,00%

10. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

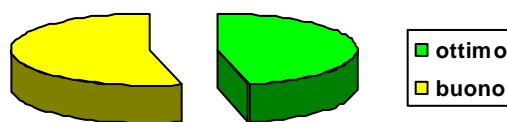
Risposta	Totale	%
buono	22	39,29%
ottimo	34	60,71%
Totale complessivo	56	100,00%

**11. Qual è il Suo giudizio sul materiale informativo (modulistica, pieghevoli, guide informative) dell'ufficio?**

Risposta	Totale	%
buono	40	71,43%
ottimo	14	25,00%
sufficiente	2	3,57%
Totale complessivo	56	100,00%

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'ufficio InformaGiovani

Risposta	Totale	%
ottimo	26	46,43%
buono	30	53,57%
Totale complessivo	56	100,00%

**CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE****Sesso dell'intervistato**

Risposta	Totale	%
Maschio	30	53,57%
Femmina	26	46,43%
Totale complessivo	56	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
fino a 30 anni	37	66,07%
da 31 a 60 anni	19	33,93%
Totale complessivo	56	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	42	75,00%
Frazione	8	14,29%
altro Comune	5	8,93%
non risponde	1	1,79%
Totale complessivo	56	100,00%

**DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**
Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dallo Sportello InformaGiovani**Sesso dell'intervistato**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	maschio	15 19,64%	15 26,79%			30 53,57%
	femmina	11 19,64%	15 26,79%			26 46,43%
Totale		26 46,43%	30 53,57%			56 100,00%

Età dell'intervistato

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	16 28,57%	21 37,50%			37 66,07%
	Da 31 a 60 anni	10 17,86%	9 16,07%			19 33,93%
	Oltre i 60 anni					
Totale		26 46,43%	30 53,57%			56 100%

Residenza

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	19 34,55%	23 41,82%			42 76,36%
	Frazione	3 5,45%	5 9,09%			8 14,55%
	Altro comune	3 5,45%	2 3,64%			5 9,09%
Totale		25 45,45%	30 54,55%			55 100%

Osservazioni

connessione ad Internet più veloce
veramente un ottimo servizio
un servizio Internet più efficace e veloce



Comune di



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

INDAGINI 2010

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Servizio Refezione Scolastica

Risultati

Numero di questionari in questa indagine: 57
Percentuale del totale: 100.00%

Domanda 1: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di refezione scolastica, si rivolge di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Alla Sezione Istruzione del Comune	51	89.47%
Alla Ditta che effettua il Servizio	1	1.75%
All'URP del Comune	1	1.75%
Altro	4	7.02%

Domanda 2: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di refezione scolastica, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Il telefono	15	26.32%
Il fax	0	0.00%
La posta elettronica	20	35.09%
Recarsi di persona presso l'Ufficio competente	3	5.26%
Sito internet del Comune di Rovigo	18	31.58%
Non completato	1	1.75%

Domanda 3: Per la presentazione della domanda di iscrizione (o per cambiamenti durante l'anno scolastico) relativa al Servizio di refezione scolastica, si rivolge di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Alla Sezione Istruzione del Comune	30	52.63%
Alla Ditta che effettua il Servizio	1	1.75%
All'URP del Comune	0	0.00%
Sito web	26	45.61%

Domanda 4: Per la presentazione della domanda di iscrizione e di eventuali cambiamenti, relativi al Servizio di refezione scolastica, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Il telefono	7	12.28%
Il fax	0	0.00%
La posta elettronica	22	38.60%
Recarsi di persona presso l'Ufficio competente	4	7.02%
Sito web	24	42.11%

Domanda 5: Le risposte alle Sue richieste di informazioni sul Servizio di refezione scolastica sono state date in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	3	5.26%
Buono	30	52.63%
Sufficiente	13	22.81%
Insufficiente	10	17.54%
Non completato	1	1.75%

Domanda 6: L'iscrizione o i cambiamenti del Servizio di refezione scolastica presentati sono stati trattati in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	6	10.53%
Buono	25	43.86%
Sufficiente	15	26.32%
Insufficiente	10	17.54%
Non completato	1	1.75%

Domanda 7: Le informazioni sul menù proposto (comunicato attraverso tabelle settimanali) sono esposte in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	11	19.30%
Buono	18	31.58%
Sufficiente	17	29.82%
Insufficiente	10	17.54%
Non completato	1	1.75%

Domanda 8: Come ben sapete, i genitori esprimono dei loro rappresentanti al "Comitato Mensa" che si occupa del monitoraggio dei servizi. Conoscete i nominativi dei vostri rappresentanti e avete l'abitudine di rivolgervi a loro?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	14	24.56%

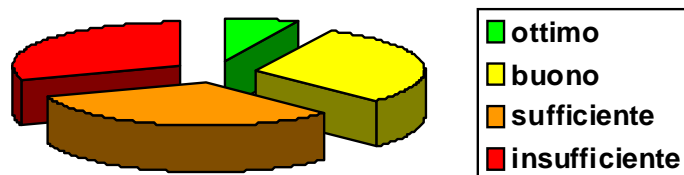
NO	42	73.68%
Non completato	1	1.75%

Domanda 9: Ritiene che la presentazione della domanda di iscrizione al Servizio di refezione scolastica attraverso il sito internet comunale potrebbe essere una soluzione:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottima	28	49.12%
Buona	21	36.84%
Sufficiente	5	8.77%
Insufficiente	2	3.51%
Non completato	1	1.75%

Domanda 10 (Esclusi i questionari non completati): Esprima infine una valutazione complessiva sul Servizio di refezione scolastica:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	4	7.02%
Buono	17	29.82%
Sufficiente	18	31.58%
Insufficiente	17	29.82%
Non so	0	0.00%
Non completato	1	1.75%



Domanda 11: Sesso di chi compila

Risposta	Conteggio	Percentuale
Maschio	21	36.84%
Femmina	34	59.65%
Non completato	2	3.51%

Domanda 12: Sesso del figlio/a

Risposta	Conteggio	Percentuale
Maschio	24	42.11%
Femmina	31	54.39%
Non completato	2	3.51%

Domanda 13: Scuola frequentata dal figlio/a:

Risposta	Conteggio	Percentuale
dell'Infanzia (Materna)	17	29.82%
Primaria (Elementare)	37	64.91%
Secondaria (Media)	1	1.75%
Non completato	2	3.51%

Domanda 14: Residenza

Risposta	Conteggio	Percentuale
Rovigo città	27	47.37%
Una frazione	24	42.11%
Fuori comune	4	7.02%
Non completato	2	3.51%

Domanda 15: Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio:**Nr Risposta**

- 1 Non sono molto d'accordo con il piatto unico, Non si potrebbe tornare al tradizionale primo, secondo e contorno? maggiore ascolto delle proposte dei genitori in merito alla varietà dei menù proposti che attualmente sono scadenti e spesso rifiutati dai bambini che in tal caso rimangono senza il pasto non essendoci alternativa di scelta. Il menù è "povero" ed anche la qualità di certi prodotti lascia a desiderare (vedi la frutta). Si chiede che quando è previsto un primo piatto in brodo (minestra o passati vari) ci sia sempre l'alternativa della pasta in bianco (cosa che attualmente non c'è) anche perché poi tutto quello che avanza viene buttato via (e ne avanza parecchio) e tutto questo spreco non giova a nessuno e rende insoddisfatta l'utenza che si adegua per necessità.
- 2 Una difficoltà che ho riscontrato, non solo quest'anno, è la scarsa comunicazione e coordinamento fra l'ufficio istruzione/refezione scolastica e il sistema MRN system. Quando l'ufficio di refezione mi confermava la corretta iscrizione il sistema MRN non la validava, e viceversa. Inoltre il programma MRN, per controllare pasti, disdire ecc..., non è sempre immediato; ancora i rapporti con MRN esclusivamente via mail non sono efficaci soprattutto quando ci sono da risolvere dei problemi. Per questo spesso mi reco direttamente all'ufficio istruzione.
- 3 maggiore informazione per quanto riguarda il borsellino
- 4 Il mangiare della mensa è di scarsa qualità e quantità insufficiente. Il menù risulta troppo "dietetico" per bambini che devono "crescere".
- 5 Alimenti tipo: tonno al naturale (di colore indefinito) o gnocchi all'olio andrebbero eliminati dal menu', persino la pizza ha un impasto di pessima qualità. Sulle istruzioni via web non è chiaro come procedere per rinnovare l'iscrizione di anno in anno o cancellare l'iscrizione.
- 6 Non sono ancora riuscita a capire in che occasione venga eletto il Comitato Mensa e se io genitore attento non so come sia stato eletto la domanda è chi lo ha eletto?
- 7 fare menù più adatti ai bambini, il cibo deve arrivare più caldo e più cotto. Penso che siano pochi bambini che mangiano il cavolo cappuccio o la minestra vegetale!!
- 8 Quando la pasta è condita con ragù di carne, di pesce o con verdure non ci deve essere sempre l'aggiunta del pomodoro; no alla pasta precotta separata dal brodo; più varietà nella frutta
- 9 menu poco variato e con piatti unici di scarso gradimento per i bambini il servizio è peggiorato nel corso del tempo
- 10 1) Eliminare assolutamente il piatto unico che non si addice al pasto dei bambini (specie se piccoli), in quanto se non piace il bambino è costretto a digiunare. 2) Aumentare la quantità in modo che ce ne sia per tutti (a volte si fa fatica a fare le porzioni).
- 11 Il cibo proposto risulta nel complesso immangiabile e poco gradevole al gusto secondo quanto riferito dall'intera classe....l'unico suggerimento plausibile è il cambio radicale del fornitore mensa.

Nr Risposta

- 12 Suggesti tanti, però sarebbe il caso che le pietanze arrivassero a destinazione in modo diverso, perchè ad esempio la pasta bianca spesso è volentieri nuota nell'olio e per chi ha i bambini che non mangiano sughi vari in quei giorni restano senza mangiare. Forse sarebbe il caso di coinvolgere anche i genitori in modo più partecipativo.
- 13 maggiore trasparenza e disponibilità nella gestione, dare risposta alle mail di richiesta chiarimenti e/o segnalazioni disguidi, inserire nel sito oltre all'iscrizione la possibilità di prenotare i pasti
- 14 Le problematiche che interessano le famiglie non riguardano gli aspetti dell'organizzazione del servizio a cui, necessariamente ci si adegua, bensì la qualità, la preparazione, il rispetto della varietà delle pietanze riportate nei menù settimanali. Purtroppo si riscontra assai poca vigilanza da parte sia del comitato mensa che di chi dovrebbe controllare. Anche le segnalazioni formali fatte nello scorso anno scolastico non sembrano essere state per nulla considerate; ridicola se non vessatoria è risultata l'iniziativa del corso di educazione alimentare rivolto alle famiglie dei bambini in risposta alle lamentele riguardo la scarsa qualità del pesce, dell'olio usato per i condimenti, di gusto sgradevole, per la cottura non sempre adeguata e per le quantità e varietà delle pietanze proposte. Il corso sarebbe stato meglio fosse stato suggerito all'azienda che gestisce il servizio mensa.
- 15 bisogna dare comunicazioni precise e preventive. non è possibile che all'inizio dell'anno scolastico appena iniziato nessuno sapeva dare le giuste informazioni sull'iscrizione.
- 16 proporre menù più adatti a bambini
- 17 evitare di lasciare i bambini senza il secondo piatto solo perchè il primo ha un condimento ricco. spesso non piace o i bambini preferiscono pasta in bianco.
- 18 intanto semplificare i processi di iscrizione o almeno renderli più chiari...quest'estate di tanti genitori che ho incontrato nessuno aveva capito se era riuscito ad iscriverne il proprio figlio visto che non appariva nessuna conferma. I sardi dei pasti sono sempre stati un mistero non si capisce ogni quanto vengano aggiornati per quanto riguarda la scelta della ditta appaltatrice dei pasti molti dubbi sulla qualità. grazie
- 19 Nonostante io apprezzi che venga consegnata la merenda pomeridiana a mio figlio, lui non la consuma perchè non è di suo gradimento. Se fosse diffuso il rifiuto da parte della maggioranza dei bambini, forse si potrebbe pensare a una riduzione del costo.
- 20 1 - Differenziare sempre primo e secondo piatto in modo che i bambini possano scegliere (eliminare il piatto unico+verdura non sempre a tutti gradito)
- 21 quest'anno la qualità del menù offerto lascia molto a desiderare! la bambina lo ha notato subito a settembre (al contrario degli anni precedenti che la qualità dei pasti era molto buona!!!!)
- 22 cibi + adeguati ai bambini, ritornare al metodo vecchio per avvisare la mancanza del bambino: si effettuava l'assenza al mattino entro un'ora prevista.
- 23 Il servizio refezione scolastica dal punto di vista amministrativo è buono, risulta MOLTO SCADENTE IL SERVIZIO DI PREPARAZIONE E CONSEGNA PASTI. I PASTI RISULTANO DI SCARSA FATTURA E A VOLTE ARRIVANO ALLA CONSUMAZIONE AD UNA TEMPERATURA INADEGUATA.....
- 24 Da quest'anno il servizio di refezione scolastica è assolutamente scadente. E' peggiorato progressivamente negli anni. Non c'è alcuna attenzione nella preparazione delle pietanze. La pasta è normalmente un balocco, i sughi sono untissimi, la verdura è servita fredda da frigo, le pietanze sono normalmente fredde e malsiccate. Se non verrà posto rimedio mi vedrò costretto a denunciare pubblicamente la cosa affinché venga avviata un'ispezione.
- 25 Tenere i primi piatti al caldo che a volte sono freddi e secchi.
- 26 L'anno scorso la qualità dei pasti era molto buona, quest'anno si lamentano tutti di menu' e qualità scadente e pasti monotoni, non adatti all'alimentazione dei bambini. Lamentano anche la pessima cottura dei cibi.
- 27 migliorare la qualità dei pasti: i bambini si lamentano che si mangia male
- 28 se possibile mettere il menu settimanale su internet. Le mamme i cui bimbi vengono a scuola in bus non vedono il menu davanti a scuola sarebbe doveroso, così come previsto che, anche nel caso di diete speciali, come nel caso di mia figlia, venissero espresse le relative "tabelle settimanali" visto che non sempre c'è coincidenza con i menù normali. Inoltre dovrebbe essere garantita sempre parità di trattamento ai bambini con dieta speciale rispetto a quelli con dieta normale, cosa che non sempre avviene, così come mi riferiscono mia figlia e le insegnanti presenti. Non capisco inoltre perchè non venga mai inviato a noi genitori, così come previsto espressamente dalle "Linee guida al miglioramento della qualità nutrizionale nella mensa scolastica" dettate dalla Regione Veneto, copia del menù speciale validato dal SIAN. Resta il fatto che ad oggi non siamo in grado di conoscere il menù previsto per la dieta speciale di nostra figlia.

**INDAGINI 2010**

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Servizio Trasporto Disabili**1. Come ha appreso dell'esistenza dell'ufficio?**

Risposta	Totale	%
da altri uffici comunali	24	48,00%
segnalazione di parenti/amici	19	38,00%
altro	6	12,00%
Internet	1	2,00%
Totale complessivo	50	100,00%

2. Per mettersi in contatto con questo ufficio, Le è più agevole:

Risposta	Totale	%
telefonare	28	56,00%
recarsi di persona	20	40,00%
inviare fax	2	4,00%
Totale complessivo	50	100,00%

3. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	41	82,00%
sì, per avere informazioni sull'Ufficio	4	8,00%
sì, per scaricare modulistica e documenti dall'Ufficio	4	8,00%
sì, per altre motivazioni	1	2,00%
Totale complessivo	50	100,00%

4. Ha avuto difficoltà ad accedere all'ufficio (scale, barriere architettoniche, altri impedimenti)?

Risposta	Totale	%
no	31	62,00%
alcune	13	26,00%
sì	6	12,00%
Totale complessivo	50	100,00%

5. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
non c'è stata attesa	27	54,00%
meno di 15 minuti	21	42,00%
oltre 15 minuti	2	4,00%
Totale complessivo	50	100,00%

C'è stata attesa per i seguenti motivi:

Risposta	Totale	%
operatore impegnato con altri utenti	23	100,00%



Comune di

Totale complessivo	23	100,00%
--------------------	----	---------



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

6. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli uffici garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore?

Risposta	Totale	%
buono	33	66,00%
ottimo	10	20,00%
sufficiente	4	8,00%
insufficiente	3	6,00%
Totale complessivo	50	100,00%

7. Qual è il Suo giudizio sulla qualità e completezza delle informazioni ricevute?

Risposta	Totale	%
buono	33	66,00%
ottimo	10	20,00%
insufficiente	4	8,00%
sufficiente	3	6,00%
Totale complessivo	50	100,00%

8. Qual è il Suo giudizio sui tempi di risposta alla Sua richiesta?

Risposta	Totale	%
buono	32	64,00%
ottimo	9	18,00%
sufficiente	8	16,00%
insufficiente	1	2,00%
Totale complessivo	50	100,00%

9. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di cortesia e disponibilità?

Risposta	Totale	%
buono	29	58,00%
ottimo	14	28,00%
sufficiente	7	14,00%
Totale complessivo	50	100,00%

10. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
buono	32	64,00%
ottimo	12	24,00%
sufficiente	6	12,00%
Totale complessivo	50	100,00%

11. Qual è il Suo giudizio sul materiale informativo (modulistica, pieghevoli, guide informative) dell'ufficio?

Risposta	Totale	%
buono	34	68,00%
sufficiente	8	16,00%
ottimo	6	12,00%
insufficiente	1	2,00%
non risponde	1	2,00%



Comune di

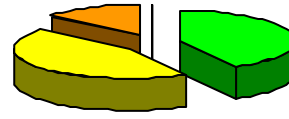
Totale complessivo	50	100,00%
--------------------	----	---------



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dal Trasporto Disabili

Risposta	Totale	%
buono	22	44,00%
ottimo	21	42,00%
sufficiente	7	14,00%
Totale complessivo	50	100,00%



■ ottimo
■ buono
■ sufficiente
■ insufficiente

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Femmina	32	64,00%
Maschio	18	36,00%
Totale complessivo	50	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
oltre 60 anni	26	52,00%
da 31 a 60 anni	21	42,00%
fino a 30 anni	3	6,00%
Totale complessivo	50	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	30	60,00%
Frazione	20	40,00%
Totale complessivo	50	100,00%

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dal Servizio Trasporto Disabili

Sesso dell'intervistato

		ottimo	buono	sufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	11 22,00%	16 32,00%	5 10,00%	32 64,00%
	maschio	10 20,00%	6 12,00%	2 4,00%	18 36,00%
Totale		21	22	7	50



Comune di

42,00% | 44,00% | 14,00% | 100,00%

Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità**Età dell'intervistato**

		ottimo	buono	sufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	1 2,00%	1 2,00%	1 2,00%	3 6,00%
	Da 31 a 60 anni	10 20,00%	8 16,00%	3 6,00%	21 42,00%
	Oltre i 60 anni	10 20,00%	13 26,00%	3 6,00%	26 52,00%
Totale		21 42,00%	22 44,00%	7 14,00%	50 100,00%

Residenza

		ottimo	buono	sufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	13 26,00%	12 24,00%	5 10,00%	30 60,00%
	Frazione	8 16,00%	10 20,00%	2 4,00%	20 40,00%
	Altro comune				
Totale		21 42,00%	22 44,00%	7 14,00%	50 100,00%

Osservazioni

a volte il servizio non funziona
a volte il servizio non è garantito
più mezzi a disposizione perché negli orari del trasporto scolastico non si riesce ad avere il servizio
gli autisti degli autobus con le rampe per i disabili, non caricano a bordo i disabili perché non hanno fatto il corso per gestire le persone in carrozzina
troppe persone non disabili parcheggiano sui posti riservati ai disabili anche con contrassegni scaduti, troppe barriere architettoniche per le strade del centro
allargare gli orari del servizio anche alla sera e al sabato e domenica perché questo possa coprire anche le ore del tempo libero dei disabili e non solo gli orari di lavoro, anche facendo pagare qualcosa in più agli utenti di questa
Gli autobus sono scomodi mentre i Taxi sono efficienti e i tassisti molto gentili. Le persone anziane faticano a capire bene quello che è scritto nelle guide informative
Il personale è molto efficiente, preciso e puntuale, tranne due persone che dovrebbero seguire meglio le loro pratiche
Più accessibilità negli uffici, le persone con problemi nella deambulazione non riescono ad accedere al primo piano
Convenzione con i tassisti per avere un trasporto a prezzi agevolati
più mezzi a disposizione, se capita un'urgenza tra oggi e domani, spesso non si riesce ad avere il servizio
più pulmini disponibili per trasporto persone non deambulanti
coordinare meglio i rapporti tra Sita e Comune: per prenotare il trasporto bisogna sempre chiamare prima uno poi l'altra e spesso non c'è personale disponibile

**INDAGINI 2010**

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Sportello Informahandicap**1. Come ha appreso dell'esistenza dell'ufficio?**

Risposta	Totale	%
segnalazione di parenti/amici	21	46,67%
da altri Uffici comunali	11	24,44%
dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico	7	15,56%
altro	3	6,67%
quotidiani	2	4,44%
internet	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

2. Per mettersi in contatto con questo ufficio, Le è più agevole:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona	31	68,89%
telefonare	12	26,67%
inviare posta elettronica	2	4,44%
Totale complessivo	45	100,00%

3. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	30	66,67%
sì, per avere informazioni sull'Ufficio	10	22,22%
sì, per altre motivazioni	2	4,44%
sì, per scaricare modulistica e documenti dell'Ufficio	2	4,44%
non risponde	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

4. Ha avuto difficoltà ad accedere all'ufficio (scale, barriere architettoniche, altri impedimenti)?

Risposta	Totale	%
no	36	80,00%
alcune	7	15,56%
sì	2	4,44%
Totale complessivo	45	100,00%

5. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
non c'è stata attesa	37	82,22%
meno di 15 minuti	8	17,78%
Totale complessivo	45	100,00%

C'è stata attesa per i seguenti motivi:

Risposta	Totale	%
operatore impegnato con altri utenti	8	100,00%



Comune di

Totale complessivo	8	100,00%
--------------------	---	---------

Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

6. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli uffici garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore?

Risposta	Totale	%
sufficiente	21	46,67%
insufficiente	13	28,89%
ottimo	7	15,56%
buono	4	8,89%
Totale complessivo	45	100,00%

7. Qual è il Suo giudizio sulla qualità e completezza delle informazioni ricevute?

Risposta	Totale	%
ottimo	34	75,56%
buono	11	24,44%
Totale complessivo	45	100,00%

8. Qual è il Suo giudizio sui tempi di risposta alla Sua richiesta? ("Non giudicabile" in caso di prima visita)

Risposta	Totale	%
ottimo	26	57,78%
buono	17	37,78%
non giudicabile	2	4,44%
Totale complessivo	45	100,00%

9. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di cortesia e disponibilità?

Risposta	Totale	%
ottimo	41	91,11%
buono	4	8,89%
Totale complessivo	45	100,00%

10. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

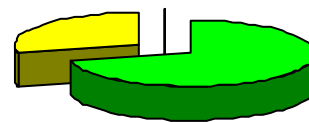
Risposta	Totale	%
ottimo	36	80,00%
buono	9	20,00%
Totale complessivo	45	100,00%

11. Qual è il Suo giudizio sul materiale informativo (modulistica, pieghevoli, guide informative) dell'ufficio?

Risposta	Totale	%
ottimo	21	46,67%
buono	20	44,44%
sufficiente	4	8,89%
Totale complessivo	45	100,00%

**Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'ufficio InformaHandicap**

Risposta	Totale	%
ottimo	32	71,11%
buono	13	28,89%
Totale complessivo	45	100,00%



■ ottimo
■ buono
■ sufficiente
■ insufficiente

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE**Sesso dell'intervistato**

Risposta	Totale	%
Femmina	29	64,44%
Maschio	15	33,33%
non risponde	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 31 a 60 anni	26	57,78%
oltre 60 anni	12	26,67%
fino a 30 anni	6	13,33%
non risponde	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	31	68,89%
altro Comune	7	15,56%
frazione	5	11,11%
non risponde	2	4,44%
Totale complessivo	45	100,00%

**DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**
Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dallo Sportello Informahandicap**Sesso dell'intervistato**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	18 40,91%	11 25,00%			29 65,91%
	maschio	13 29,55%	2 4,55%			15 34,09%
Totale		31 70,45%	13 29,55%			44 100,00%

Età dell'intervistato

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	6 13,64%	0 0,00%			6 13,64%
	Da 31 a 60 anni	17 38,64%	9 20,45%			26 59,09%
	Oltre i 60 anni	9 20,45%	3 6,82%			12 27,27%
Totale		32 72,73%	12 27,27%			44 100,00%

Residenza

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	19 44,19%	12 27,91%			31 72,09%
	Frazione	5 11,63%	0 0,00%			5 11,63%
	Altro comune	7 16,28%	0 0,00%			7 16,28%
Totale		31 72,09%	12 27,91%			43 100,00%

Osservazioni

Mancanza di privacy per parlare con l'operatore quando in ufficio ci sono più persone

Si consiglia di colorare la stanza e mettere un'insegna luminosa



INDAGINI 2010
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Centro-Donna-Interculturale

1. Come ha appreso dell'esistenza dell'ufficio?

Risposta	Totale	%
altro	8	40,00%
segnalazione di parenti/amici	3	15,00%
da altri uffici comunali	3	15,00%
dall'ufficio relazioni con il pubblico	2	10,00%
internet	2	10,00%
quotidiani	1	5,00%
non risponde	1	5,00%
Totale complessivo	20	100,00%

2. Per mettersi in contatto con questo ufficio, Le è più agevole:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona	12	60,00%
telefonare	7	35,00%
inviare posta elettronica	1	5,00%
Totale complessivo	20	100,00%

3. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	14	70,00%
sì, per avere informazioni sull'ufficio	4	20,00%
sì, per altre motivazioni	1	5,00%
sì, per avere informazioni sull'Ufficio	1	5,00%
Totale complessivo	20	100,00%

4. Ha avuto difficoltà ad accedere all'ufficio (scale, barriere architettoniche, altri impedimenti)?

Risposta	Totale	%
no	19	95,00%
alcune	1	5,00%
Totale complessivo	20	100,00%

5. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
non c'è stata attesa	16	80,00%
meno di 15 minuti	4	20,00%
Totale complessivo	20	100,00%



C'è stata attesa per i seguenti motivi:

Risposta	Totale	%
operatore impegnato con altri utenti	2	100,00%
Totale complessivo	2	100,00%

6. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli uffici garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore?

Risposta	Totale	%
buono	11	55,00%
ottimo	6	30,00%
sufficiente	3	15,00%
Totale complessivo	20	100,00%

7. Qual è il Suo giudizio sulla qualità e completezza delle informazioni ricevute?

Risposta	Totale	%
ottimo	10	50,00%
buono	8	40,00%
sufficiente	2	10,00%
Totale complessivo	20	100,00%

8. Qual è il Suo giudizio sui tempi di risposta alla Sua richiesta? ("Non giudicabile" in caso di prima visita)

Risposta	Totale	%
buono	10	50,00%
ottimo	6	30,00%
sufficiente	3	15,00%
non risponde	1	5,00%
Totale complessivo	20	100,00%

9. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di cortesia e disponibilità?

Risposta	Totale	%
ottimo	10	50,00%
buono	9	45,00%
sufficiente	1	5,00%
Totale complessivo	20	100,00%

10. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
ottimo	9	45,00%
buono	8	40,00%



Comune di

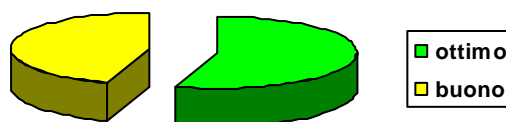
sufficiente	3	15,00%
Totale complessivo	20	100,00%

11. Qual è il Suo giudizio sul materiale informativo (modulistica, pieghevoli, guide informative) dell'ufficio?

Risposta	Totale	%
ottimo	6	30,00%
non risponde	6	30,00%
buono	5	25,00%
insufficiente	2	10,00%
sufficiente	1	5,00%
Totale complessivo	20	100,00%

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'ufficio InformaGiovani

Risposta	Totale	%
ottimo	11	55,00%
buono	9	45,00%
Totale complessivo	20	100,00%



CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Femmina	18	90,00%
Maschio	1	5,00%
non risponde	1	5,00%
Totale complessivo	20	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 31 a 60 anni	15	75,00%
fino a 30 anni	3	15,00%
non risponde	2	10,00%
Totale complessivo	20	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	10	50,00%
non risponde	6	30,00%
altro Comune	3	15,00%
frazione	1	5,00%
Totale complessivo	20	100,00%

**DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**
Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dallo Sportello InformaGiovani**Sesso dell'intervistato**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	maschio	0,00%	5,26%			5,26%
	femmina	52,63%	42,11%			94,74%
Totale		52,63%	47,37%			100,00%

Età dell'intervistato

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	5,56%	11,11%			16,67%
	Da 31 a 60 anni	50,00%	33,33%			83,33%
	Oltre i 60 anni					
Totale		55,56%	44,44%			100,00%

Residenza

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	42,86%	28,57%			71,43%
	Frazione	0,00%	7,14%			7,14%
	Altro comune	21,43%	0,00%			21,43%
Totale		64,29%	35,71%			100,00%

Osservazioni

Ringrazio che stata ascoltata anche se discorsi stati un po' diversi da vostri aspettative. Buon lavoro! Grazie

**INDAGINI 2010**
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo**Ufficio Servizi Sociali****1. Come ha appreso dell'esistenza dell'ufficio?**

Risposta	Totale	%
segnalazione di parenti/amici	36	46,15%
da altri uffici comunali	21	26,92%
altro	14	17,95%
dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico	4	5,13%
quotidiani	1	1,28%
internet	1	1,28%
non risponde	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

2. Per mettersi in contatto con questo ufficio, Le è più agevole:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona	71	91,03%
telefonare	7	8,97%
Totale complessivo	78	100,00%

3. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	60	76,92%
sì, per avere informazioni sull'Ufficio	13	16,67%
sì, per scaricare modulistica e documenti dell'Ufficio	4	5,13%
sì, per altre motivazioni	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

4. Ha avuto difficoltà ad accedere all'ufficio (scale, barriere architettoniche, altri impedimenti)?

Risposta	Totale	%
no	68	87,18%
alcune	7	8,97%
sì	3	3,85%
Totale complessivo	78	100,00%

5. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
meno di 15 minuti	34	43,59%
non c'è stata attesa	28	35,90%
oltre 15 minuti	16	20,51%
Totale complessivo	78	100,00%

C'è stata attesa per i seguenti motivi:

Risposta	Totale	%
operatore impegnato con altri utenti	43	86,00%
operatore non disponibile	7	14,00%
Totale complessivo	50	100,00%

**6. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli uffici garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore?**

Risposta	Totale	%
buono	37	47,44%
sufficiente	24	30,77%
ottimo	11	14,10%
insufficiente	6	7,69%
Totale complessivo	78	100,00%

7. Qual è il Suo giudizio sulla qualità e completezza delle informazioni ricevute?

Risposta	Totale	%
buono	38	48,72%
sufficiente	20	25,64%
ottimo	13	16,67%
insufficiente	7	8,97%
Totale complessivo	78	100,00%

8. Qual è il Suo giudizio sui tempi di risposta alla Sua richiesta? ("Non giudicabile" in caso di prima visita)

Risposta	Totale	%
buono	30	38,46%
sufficiente	21	26,92%
insufficiente	11	14,10%
ottimo	8	10,26%
non giudicabile	8	10,26%
Totale complessivo	78	100,00%

9. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di cortesia e disponibilità?

Risposta	Totale	%
buono	40	51,28%
ottimo	23	29,49%
sufficiente	9	11,54%
insufficiente	6	7,69%
Totale complessivo	78	100,00%

10. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
buono	43	55,13%
ottimo	17	21,79%
sufficiente	15	19,23%
insufficiente	3	3,85%
Totale complessivo	78	100,00%

11. Qual è il Suo giudizio sul materiale informativo (modulistica, pieghevoli, guide informative) dell'ufficio?

Risposta	Totale	%
buono	39	50,00%
sufficiente	20	25,64%



Comune di

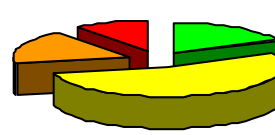
ottimo	14	17,95%
non risponde	3	3,85%
insufficiente	2	2,56%
Totale complessivo	78	100,00%



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'ufficio Servizi Sociali

Risposta	Totale	%
buono	42	53,85%
ottimo	14	17,95%
sufficiente	14	17,95%
insufficiente	8	10,26%
Totale complessivo	78	100,00%



■ ottimo
■ buono
■ sufficiente
■ insufficiente

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Femmina	44	56,41%
	32	41,03%
Maschio	2	2,56%
Totale complessivo	78	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 31 a 60 anni	49	da 31 a 60 anni
oltre 60 anni	17	oltre 60 anni
fino a 30 anni	10	fino a 30 anni
non risponde	2	non risponde
Totale complessivo	78	Totale complessivo

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	54	69,23%
frazione	19	24,36%
altro Comune	4	5,13%
non risponde	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

**DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**
Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Ufficio Servizi Sociali**Sesso dell'intervistato**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	7 9,21%	23 30,26%	9 11,84%	5 6,58%	44 57,89%
	maschio	7 9,21%	17 22,37%	5 6,58%	3 3,95%	32 42,11%
Totale		14 18,42%	40 52,63%	14 18,42%	8 10,53%	76 100,00%

Età dell'intervistato

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	0,00%	5 6,58%	2 2,63%	3 3,95%	10 13,16%
	Da 31 a 60 anni	7 9,21%	30 39,47%	8 10,53%	4 5,26%	49 64,47%
	Oltre i 60 anni	7 9,21%	5 6,58%	4 5,26%	1 1,32%	17 22,37%
Totale		14 18,42%	40 52,63%	14 18,42%	8 10,53%	76 100,00%

Residenza

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	8 10,39%	29 37,66%	11 14,29%	6 7,79%	54 70,13%
	Frazione	4 5,19%	11 14,29%	3 3,90%	1 1,30%	19 24,68%
	Altro comune	1 1,30%	2 2,60%	0,00%	1 1,30%	4 5,19%
Totale		13 16,88%	42 54,55%	14 18,18%	8 10,39%	77 100,00%

**INDAGINI 2010**

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Ufficio Polizia Locale - Servizi Amministrativi**1. Come ha appreso dell'esistenza dell'ufficio?**

Risposta	Totale	%
da altri Uffici comunali	22	44,00%
altro	19	38,00%
dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico	9	18,00%
Totale complessivo	50	100,00%

2. Per mettersi in contatto con questo ufficio, Le è più agevole:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona	39	78,00%
telefonare	6	12,00%
inviare posta elettronica	5	10,00%
Totale complessivo	50	100,00%

3. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	29	58,00%
sì, per avere informazioni sull'Ufficio	12	24,00%
sì, per scaricare modulistica e documenti dell'Ufficio	5	10,00%
sì, per altre motivazioni	4	8,00%
Totale complessivo	50	100,00%

4. Ha avuto difficoltà ad accedere all'ufficio (scale, barriere architettoniche, altri impedimenti)?

Risposta	Totale	%
no	50	100,00%
Totale complessivo	50	100,00%

5. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
non c'è stata attesa	41	82,00%
meno di 5 minuti	9	18,00%
Totale complessivo	50	100,00%

C'è stata attesa per i seguenti motivi:

Risposta	Totale	%
operatore impegnato con altri utenti	9	100,00%
Totale complessivo	9	100,00%

6. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli uffici garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore?



Comune di

Risposta	Totale	%
buono	28	56,00%
ottimo	15	30,00%
sufficiente	7	14,00%
Totale complessivo	50	100,00%

7. Qual è il Suo giudizio sulla qualità e completezza delle informazioni ricevute?

Risposta	Totale	%
buono	27	54,00%
ottimo	22	44,00%
sufficiente	1	2,00%
Totale complessivo	50	100,00%

8. Qual è il Suo giudizio sui tempi di risposta alla Sua richiesta? (“Non giudicabile” in caso di prima visita)

Risposta	Totale	%
buono	32	64,00%
ottimo	13	26,00%
sufficiente	4	8,00%
non giudicabile	1	2,00%
Totale complessivo	50	100,00%

9. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell’ufficio, in termini di cortesia e disponibilità?

Risposta	Totale	%
ottimo	35	70,00%
buono	15	30,00%
Totale complessivo	50	100,00%

10. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell’ufficio, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
ottimo	30	60,00%
buono	18	36,00%
sufficiente	2	4,00%
Totale complessivo	50	100,00%

11. Qual è il Suo giudizio sul materiale informativo (modulistica, pieghevoli, guide informative) dell’ufficio?

Risposta	Totale	%
buono	41	82,00%
sufficiente	9	18,00%
Totale complessivo	50	100,00%

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall’ufficio Polizia



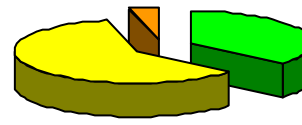
Comune di

Locale - Servizi Amministrativi



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

Risposta	Totale	%
buono	30	60,00%
ottimo	18	36,00%
sufficiente	2	4,00%
Totale complessivo	50	100,00%



■ ottimo
■ buono
■ sufficiente

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Maschio	28	56,00%
Femmina	22	44,00%
Totale complessivo	50	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 31 a 60 anni	38	76,00%
oltre 60 anni	11	22,00%
fino a 30 anni	1	2,00%
Totale complessivo	50	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	39	78,00%
frazione	10	20,00%
altro Comune	1	2,00%
Totale complessivo	50	100,00%

**DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**
Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'ufficio Polizia Locale - Servizi Amministrativi**Sesso dell'intervistato**

		ottimo	buono	sufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	12 24,00%	10 20,00%	0,00%	22 44,00%
	maschio	6 12,00%	20 40,00%	2 4,00%	28 56,00%
Totale		18 36,00%	30 60,00%	2 4,00%	50 100,00%

Età dell'intervistato

		ottimo	buono	sufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	0,00%	1 2,00%	0,00%	1 2,00%
	Da 31 a 60 anni	15 30,00%	22 44,00%	1 2,00%	38 76,00%
	Oltre i 60 anni	3 6,00%	7 14,00%	1 2,00%	11 22,00%
Totale		18 36,00%	30 60,00%	2 4,00%	50 100,00%

Residenza

		Ottimo	Buono	sufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	14 28,00%	23 46,00%	2 4,00%	39 78,00%
	Frazione	4 8,00%	6 12,00%	0,00%	10 20,00%
	Altro comune	0,00%	1 2,00%	0,00%	1 2,00%
Totale		18 36,00%	30 60,00%	2 4,00%	50 100,00%

**INDAGINI 2010**

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Ufficio Polizia Locale - Servizi di Vigilanza**1. Come ha appreso dell'esistenza dell'ufficio?**

Risposta	Totale	%
da altri Uffici comunali	16	40,00%
altro	13	32,50%
segnalazione di parenti/amici	6	15,00%
dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico	5	12,50%
Totale complessivo	40	100,00%

2. Per mettersi in contatto con questo ufficio, Le è più agevole:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona	32	80,00%
inviare posta elettronica	8	20,00%
Totale complessivo	40	100,00%

3. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	20	50,00%
sì, per avere informazioni sull'Ufficio	10	25,00%
sì, per altre motivazioni	8	20,00%
sì, per scaricare modulistica e documenti dell'Ufficio	2	5,00%
Totale complessivo	40	100,00%

4. Ha avuto difficoltà ad accedere all'ufficio (scale, barriere architettoniche, altri impedimenti)?

Risposta	Totale	%
no	40	100,00%
Totale complessivo	40	100,00%

5. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
non c'è stata attesa	23	57,50%
meno di 15 minuti	14	35,00%
oltre 15 minuti	3	7,50%
Totale complessivo	40	100,00%

C'è stata attesa per i seguenti motivi:

Risposta	Totale	%
operatore impegnato con altri utenti	17	100,00%
Totale complessivo	17	100,00%

6. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli uffici garantisca il diritto alla



Comune di

riservatezza nel rapporto con l'operatore?

Risposta	Totale	%
buono	19	47,50%
sufficiente	12	30,00%
ottimo	9	22,50%
Totale complessivo	40	100,00%

7. Qual è il Suo giudizio sulla qualità e completezza delle informazioni ricevute?

Risposta	Totale	%
buono	20	50,00%
sufficiente	18	45,00%
ottimo	1	2,50%
insufficiente	1	2,50%
Totale complessivo	40	100,00%

8. Qual è il Suo giudizio sui tempi di risposta alla Sua richiesta? ("Non giudicabile" in caso di prima visita)

Risposta	Totale	%
buono	16	40,00%
sufficiente	13	32,50%
non giudicabile	8	20,00%
insufficiente	2	5,00%
ottimo	1	2,50%
Totale complessivo	40	100,00%

9. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di cortesia e disponibilità?

Risposta	Totale	%
buono	24	60,00%
sufficiente	10	25,00%
ottimo	4	10,00%
insufficiente	2	5,00%
Totale complessivo	40	100,00%

10. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
buono	27	67,50%
sufficiente	9	22,50%
insufficiente	3	7,50%
ottimo	1	2,50%
Totale complessivo	40	100,00%

11. Qual è il Suo giudizio sul materiale informativo (modulistica, pieghevoli, guide informative) dell'ufficio?

Risposta	Totale	%
sufficiente	24	60,00%
buono	14	35,00%
insufficiente	2	5,00%
Totale complessivo	40	100,00%

**Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'ufficio Polizia Locale - Servizi di Vigilanza**

Risposta	Totale	%
buono	27	67,50%
sufficiente	9	22,50%
insufficiente	4	10,00%
Totale complessivo	40	100,00%



■ ottimo
■ buono
■ sufficiente
■ insufficiente

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE**Sesso dell'intervistato**

Risposta	Totale	%
Maschio	28	70,00%
Femmina	12	30,00%
Totale complessivo	40	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 31 a 60 anni	26	65,00%
fino a 30 anni	8	20,00%
oltre 60 anni	6	15,00%
Totale complessivo	40	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	32	82,05%
Frazione	7	17,95%
Totale complessivo	39	100,00%

Osservazioni

aumentare i parcheggi gratuiti soprattutto nelle zone vicine al centro storico
 maggiore flessibilità in termini di comprensione su eventuali infrazioni al Codice
 maggiori aree di parcheggio gratuito a ridosso del Centro Storico
 multe troppo care
 più spazi bianchi (cioè non a pagamento) in prossimità del centro storico
 più tolleranza nei confronti degli automobilisti
 più tolleranza.
 potenziamento aree di parcheggio gratuite
 Troppe multe, più elasticità

**DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**
Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'ufficio Polizia Locale - Servizi di Vigilanza**Sesso dell'intervistato**

		buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	11 27,50%	1 2,50%	0,00%	12 30,00%
	maschio	16 40,00%	8 20,00%	4 10,00%	28 70,00%
Totale		27 67,50%	9 22,50%	4 10,00%	40 100,00%

Età dell'intervistato

		buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	5 12,50%	1 2,50%	2 5,00%	8 20,00%
	Da 31 a 60 anni	19 47,50%	6 15,00%	1 2,50%	26 65,00%
	Oltre i 60 anni	3 7,50%	2 5,00%	1 2,50%	6 15,00%
Totale		27 67,50%	9 22,50%	4 10,00%	40 100,00%

Residenza

		Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	23 58,97%	5 12,82%	4 10,26%	32 82,05%
	Frazione	3 7,69%	4 10,26%	0,00%	7 17,95%
	Altro comune				
Totale		26 66,67%	9 23,08%	4 10,26%	39 100,00%

**INDAGINI 2010**

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Teatro Sociale - Stagione Lirica 2009/2010

Lei è:

Risposta	Totale	%
abbonato	60	85,71
non abbonato	10	14,29
Totale complessivo	70	100,00

Ha avuto difficoltà a raggiungere il Teatro Sociale?

Risposta	Totale	%
no	55	78,57
sì	15	21,43
Totale complessivo	70	100,00

Se sì, per quali motivi?

Risposta	Totale	%
difficoltà nel trovare parcheggio	14	87,50
altro	2	12,50
Totale complessivo	16	100,00

Cosa influisce maggiormente nella Sua decisione di assistere ad uno spettacolo? *

Risposta	Totale	%
titolo	39	35,78
interpreti	27	24,77
orchestra	16	14,68
altro	9	8,26
allestimento	5	4,59
recensioni	5	4,59
regista	5	4,59
non risponde	3	2,75
Totale complessivo	109	100,00

Da quale fonte ha avuto notizia dei programmi del Teatro Sociale? *

Risposta	Totale	%
bachecche/manifesti/locandine	23	21,90
ricevo i programmi a domicilio	21	20,00
passa parola fra conoscenti	19	18,10
sito internet comunale	18	17,14
pubblicità sui giornali	12	11,43
altro	8	7,62
articoli di presentazione	3	2,86
non risponde	1	0,95
Totale complessivo	105	100,00



Comune di

* = Opzione risposta multipla

Nel corso dell'ultimo anno, quante volte è venuto in questo teatro?

Risposta	Totale	%
quattro	19	27,14
sei	11	15,71
non risponde	8	11,43
tre	8	11,43
dieci	7	10,00
cinque	4	5,71
otto	3	4,29
due	2	2,86
quindici	2	2,86
dodici	1	1,43
nove	1	1,43
sette	1	1,43
trenta	1	1,43
una	1	1,43
zero	1	1,43
Totale complessivo	70	100,00

Di che genere erano gli spettacoli? *

Risposta	Totale	%
lirica	68	58,12
musica classica	20	17,09
danza	13	11,11
prosa	12	10,26
altro	2	1,71
non risponde	2	1,71
Totale complessivo	117	100,00

Cosa La indurrebbe ad una più assidua frequenza agli spettacoli? *

Risposta	Totale	%
biglietto più conveniente	25	24,75
maggior facilità di prenotazione	23	22,77
maggior interesse per gli spettacoli in cartellone	21	20,79
maggior conoscenza della programmazione	17	16,83
altro	9	8,91
non risponde	6	5,94
Totale complessivo	101	100,00

* = Opzione risposta multipla

Frequenta anche altri teatri?

Risposta	Totale	%
sì	55	78,57
no	14	20,00
non risponde	1	1,43
Totale complessivo	70	100,00

**In relazione ai servizi erogati dal Teatro Sociale, esprima un giudizio sui seguenti aspetti:****Cortesia e competenza del personale organizzativo**

Risposta	Totale	%
buono	37	52,86
ottimo	25	35,71
sufficiente	5	7,14
insufficiente	2	2,86
non risponde	1	1,43
Totale complessivo	70	100,00

Cortesia e competenza del personale della biglietteria

Risposta	Totale	%
buono	36	51,43
ottimo	31	44,29
sufficiente	2	2,86
non risponde	1	1,43
Totale complessivo	70	100,00

Cortesia e competenza del personale di sala

Risposta	Totale	%
buono	35	50,00
sufficiente	20	28,57
ottimo	11	15,71
insufficiente	2	2,86
non risponde	2	2,86
Totale complessivo	70	100,00

Efficacia del sistema di prenotazione e acquisto dei biglietti

Risposta	Totale	%
buono	39	55,71
ottimo	25	35,71
non risponde	3	4,29
sufficiente	2	2,86
insufficiente	1	1,43
Totale complessivo	70	100,00

In genere, dove acquista o prenota i biglietti per gli spettacoli?

Risposta	Totale	%
al botteghino	63	90,00
sul sito internet del Comune di Rovigo	7	10,00
Totale complessivo	70	100,00



Comune di



Servizi URP,
Controlli Interni e

Che genere di spettacoli vorrebbe fosse più presente nella programmazione del Teatro Sociale? *

Risposta	Totale	%
lirica	39	36,79
operetta	25	23,58
concertistica	19	17,92
balletto	9	8,49
prosa	8	7,55
non risponde	4	3,77
altro	2	1,89
Totale complessivo	106	100,00

* = Opzione risposta multipla

Secondo la sua opinione, il prezzo degli spettacoli è:

Risposta	Totale	%
adeguato	52	74,29
eccessivo	11	15,71
non risponde	7	10,00
Totale complessivo	70	100,00

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio offerto dal Teatro Sociale di Rovigo

Risposta	Totale	%
buono	55	78,57
ottimo	9	12,86
sufficiente	6	8,57
Totale complessivo	70	100,00



CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso

Risposta	Totale	%
Femmina	41	58,57
Maschio	29	41,43
Totale complessivo	70	100,00

Età

Risposta	Totale	%
oltre 60 anni	43	61,43
da 31 a 60	22	31,43
fino a 30 anni	3	4,29
non risponde	2	2,86
Totale complessivo	70	100,00

Professione:

Risposta	Totale	%
altro	35	50,00
lavoratore dipendente	18	25,71
lavoratore autonomo	9	12,86
non risponde	8	11,43
Totale complessivo	70	100,00

Residenza

Risposta	Totale	%
Rovigo città	33	47,14
altra provincia	23	32,86
Rovigo provincia	10	14,29
non risponde	4	5,71
Totale complessivo	70	100,00



Comune di

Servizi URP,
Controlli Interni e**DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA****Sesso:**

		ottimo	buono	sufficiente	Totale
Sesso	femmina	6 8,57%	33 47,14%	2 2,86%	41 58,57%
	maschio	3 4,29%	22 31,43%	4 5,71%	29 41,43%
Totale		9 12,86%	55 78,57%	6 8,57%	70 100,00%

Età:

		ottimo	buono	sufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	0,00%	2 2,94%	1 1,47%	3 4,41%
	Da 31 a 60 anni	3 4,41%	18 26,47%	1 1,47%	22 32,35%
	Oltre i 60 anni	6 8,82%	34 50,00%	3 4,41%	43 63,24%
Totale		9 13,24%	54 79,41%	5 7,35%	68 100,00%

Residenza:

		Ottimo	Buono	sufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	3 4,55%	26 39,39%	4 6,06%	33 50,00%
	Rovigo provincia	2 3,03%	8 12,12%	0,00%	10 15,15%
	Altra provincia	3 4,55%	19 28,79%	1 1,52%	23 34,85%
Totale		8 12,12%	53 80,30%	5 7,58%	66 100,00%

Osservazioni

Badate sempre alla qualità, Curate sempre la profondità della programmazione
 Ci sono pochi bagni. Urge illuminazione sulle scale
 dovrebbe essere fatto un piccolo sforzo per rendere disponibili delle locandine. Con riassunto
 lasciate che almeno il Teatro rimanga in città
 Locandina degli spettacoli gratuita
 L'uscita è pericolosa
 Mi sono mancate le informazioni a domicilio per conferma prelievo del mio abbonamento (fra i primi, da anni)
 Migliorare l'avviso di apertura del botteghino per conferma abbonamento (quest'anno l'ho scoperto per caso)
 Personalmente frequento poco la prosa, sebbene mi piaccia tanto, perché le compagnie invitate non sono di buon livello
 Pietosa Carmen
 Ricordarsi di avvisare gli abbonati
 Spero che non ci siano altri tagli
 Urge intervenire sulle toilettes! Le prenotazioni vecchi abbonati potrebbero essere semplificate e rese più accessibili! La



Comune di



Servizi URP,
Controlli Interni e

riconferma del posto potrebbe essere prevista dopo la rappresentazione dell'ultima opera, senza dover attendere settembre

INDAGINI 2010
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Servizio Trasporto Scolastico

Risultati

Numero di questionari in questa indagine: 25
Percentuale del totale: 100.00%

Domanda 1: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio, si rivolge di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Alla Sezione Istruzione del Comune	13	52.00%
Alla Ditta che effettua il Servizio	12	48.00%
All'URP del Comune	0	0.00%

Domanda 2: Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Il telefono	12	48.00%
Il fax	0	0.00%
La posta elettronica	2	8.00%
Recarsi di persona presso l'Ufficio competente	8	32.00%
Sito internet del Comune di Rovigo	3	12.00%

Domanda 3: Per la presentazione della domanda di iscrizione (o per cambiamenti durante l'anno scolastico) relativa al Servizio di Trasporto Scolastico, si rivolge di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Alla Sezione Istruzione del Comune	19	76.00%
Alla Ditta che effettua il Servizio	6	24.00%
All'URP del Comune	0	0.00%

Domanda 4: Per la presentazione della domanda di iscrizione e di eventuali cambiamenti, relativi al Servizio di Trasporto Scolastico, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Il telefono	9	36.00%
Il fax	0	0.00%
La posta elettronica	5	20.00%
Recarsi di persona presso l'Ufficio competente	10	40.00%



Comune di



Domanda 4: Per la presentazione della domanda di iscrizione e di eventuali cambiamenti, relativi al Servizio di Trasporto Scolastico, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Altro	1	4.00%

Domanda 5: Le risposte alle Sue richieste di informazioni sul Servizio sono state date in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	8	32.00%
Buono	15	60.00%
Sufficiente	1	4.00%
Insufficiente	1	4.00%

Domanda 6: L'iscrizione o i cambiamenti del Servizio di Trasporto Scolastico presentati sono stati trattati in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	9	36.00%
Buono	14	56.00%
Sufficiente	1	4.00%
Insufficiente	1	4.00%

Domanda 7: In caso di ritardo, nel riaccompagnare i bambini a casa, i genitori sono stati avvertiti telefonicamente, in modo:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	11	44.00%
Buono	10	40.00%
Sufficiente	2	8.00%
Insufficiente	2	8.00%

Domanda 8: La riconsegna degli alunni è stata fatta (sempre al genitore o, comunque, ad un adulto delegato) in modo:

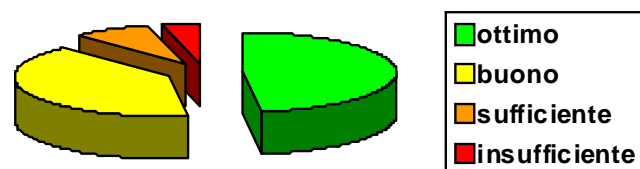
Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	17	68.00%
Buono	6	24.00%
Sufficiente	0	0.00%
Insufficiente	2	8.00%

Domanda 9: Ritiene che la presentazione della domanda di iscrizione al Servizio di Trasporto Scolastico attraverso il sito internet comunale potrebbe essere una soluzione:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	15	60.00%
Buono	7	28.00%
Sufficiente	2	8.00%
Insufficiente	1	4.00%

Domanda 10: Esprima infine una valutazione complessiva sul Servizio di Trasporto Scolastico:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	12	48.00%
Buono	10	40.00%
Sufficiente	2	8.00%
Insufficiente	1	4.00%



Domanda 11: Sesso di chi compila

Risposta	Conteggio	Percentuale
Maschio	11	44.00%
Femmina	14	56.00%

Domanda 12: Sesso del figlio/a

Risposta	Conteggio	Percentuale
----------	-----------	-------------



Comune di

Domanda 12: Sesso del figlio/a

Risposta	Conteggio	Percentuale
Maschio	18	72.00%
Femmina	7	28.00%



Domanda 13: Età del bambino utente

Risposta	Conteggio	Percentuale
12 mesi-3 anni	3	12.00%
3-6 anni	8	32.00%
6-10 anni	11	44.00%
10-14 anni	3	12.00%

Domanda 14: Residenza

Risposta	Conteggio	Percentuale
Rovigo città	18	72.00%
Una frazione	6	24.00%
Fuori comune	1	4.00%

Domanda 15: Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio:

- 1 Pulmini più sicuri
- 2 Siamo pienamente soddisfatti.
- 3 Non ho suggerimenti, ma uno specifico encomio al personale. responsabili, protettivi e in più i bambini si divertono. grazie.
- 4 Sono molto soddisfatti del servizio e del personale del trasporto scolastico, sempre molto cortesi e disponibili. Grazie
- 5 Sddividere in rate o trance i pagamenti, evidenziare con chi si trova meglio l'utente tra un autista e l'altro (nel mio caso sono diversi tra all'andata e il ritorno).
- 6 Più flessibilità nella scelta dei percorsi e tariffe, magari prima effettuando una indagine per capire le esigenze della famiglie che scelgono questo servizio. Grazie
- 7 Il testo è stato completato da tayeb baghrouch attraverso l'aiuto di un amico italiano matteo venturato per motivi legati a non saper usare internet e leggere bene l'italiano, per tanto qualsiasi domanda- chiarimento rivolgersi a lui, tayeb baghrouch. grazie e arrivederci
- 8 Nuovi mezzi più sicuri



INDAGINI 2010

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Ufficio Casa

1. Come ha appreso dell'esistenza dell'ufficio?

Risposta	Totale	%
da altri Uffici comunali	22	33,85%
segnalazione di parenti/amici	28	43,08%
dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico	5	7,69%
quotidiani	2	3,08%
internet	2	3,08%
altro	6	9,23%
Totale complessivo	65	100,00%

2. Per mettersi in contatto con questo ufficio, Le è più agevole:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona	61	93,85%
telefonare	4	6,15%
Totale complessivo	65	100,00%

3. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	52	80,00%
sì, per avere informazioni sull'Ufficio	11	16,92%
sì, per scaricare modulistica e documenti dell'Ufficio	2	3,08%
Totale complessivo	65	100,00%

4. Ha avuto difficoltà ad accedere all'ufficio (scale, barriere architettoniche, altri impedimenti)?

Risposta	Totale	%
no	62	95,38%
alcune	3	4,62%
Totale complessivo	65	100,00%

5. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
non c'è stata attesa	13	20,00%
meno di 15 minuti	35	53,85%
oltre 15 minuti	17	26,15%
Totale complessivo	65	100,00%

C'è stata attesa per i seguenti motivi:

Risposta	Totale	%
operatore impegnato con altri utenti	46	88,46%
operatore non disponibile	6	11,54%



Comune di

Totale complessivo	52	100,00%
--------------------	----	---------



Servizi URP,
Controlli Interni e
Qualità

6. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli uffici garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore?

Risposta	Totale	%
ottimo	10	15,38%
buono	27	41,54%
sufficiente	19	29,23%
insufficiente	8	12,31%
non risponde	1	1,54%
Totale complessivo	65	100,00%

7. Qual è il Suo giudizio sulla qualità e completezza delle informazioni ricevute?

Risposta	Totale	%
buono	31	47,69%
ottimo	13	20,00%
sufficiente	14	21,54%
insufficiente	6	9,23%
non risponde	1	1,54%
Totale complessivo	65	100,00%

8. Qual è il Suo giudizio sui tempi di risposta alla Sua richiesta? ("Non giudicabile" in caso di prima visita)

Risposta	Totale	%
buono	15	23,08%
sufficiente	23	35,38%
ottimo	7	10,77%
non giudicabile	2	3,08%
insufficiente	18	27,69%
Totale complessivo	65	100,00%

9. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di cortesia e disponibilità?

Risposta	Totale	%
ottimo	15	23,08%
buono	32	49,23%
sufficiente	10	15,38%
insufficiente	8	12,31%
Totale complessivo	65	100,00%

10. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

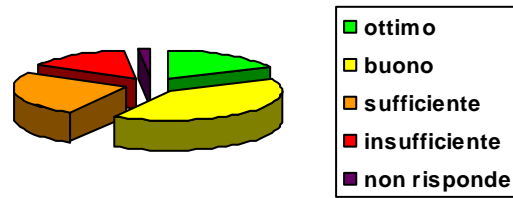
Risposta	Totale	%
ottimo	12	18,46%
buono	27	41,54%
sufficiente	20	30,77%
insufficiente	6	9,23%
Totale complessivo	65	100,00%

**11. Qual è il Suo giudizio sul materiale informativo (modulistica, pieghevoli, guide informative) dell'ufficio?**

Risposta	Totale	%
sufficiente	16	24,62%
ottimo	12	18,46%
buono	32	49,23%
non risponde	2	3,08%
insufficiente	3	4,62%
Totale complessivo	65	100,00%

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio Casa

Risposta	Totale	%
buono	26	40,00%
ottimo	12	18,46%
sufficiente	16	24,62%
insufficiente	10	15,38%
non risponde	1	1,54%
Totale complessivo	65	100,00%

**CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE****Sesso dell'intervistato**

Risposta	Totale	%
Maschio	35	53,85%
femmina	29	44,62%
non risponde	1	1,54%
Totale complessivo	65	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 31 a 60 anni	45	69,23%
fino a 30 anni	11	16,92%
oltre 60 anni	6	9,23%
non risponde	3	4,62%
Totale complessivo	65	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	47	72,31%
Frazione	15	23,08%
altro Comune	3	4,62%
Totale complessivo	65	100,00%

**DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**
Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Ufficio Casa**Sesso dell'intervistato**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	7 11,11%	15 23,81%	3 4,76%	4 6,35%	29 46,03%
	maschio	5 7,94%	11 17,46%	13 20,63%	5 7,94%	34 53,97%
Totale		12 19,05%	26 41,27%	16 25,40%	9 14,29%	63 100,00%

Età dell'intervistato

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	4 6,56%	3 4,92%	3 4,92%	1 1,64%	11 18,03%
	Da 31 a 60 anni	5 8,20%	21 34,43%	10 16,39%	8 13,11%	44 72,13%
	Oltre i 60 anni	2 3,28%	2 3,28%	2 3,28%	0,00%	6 9,84%
Totale		11 18,03%	26 42,62%	15 24,59%	9 14,75%	61 100,00%

Residenza

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	9 14,06%	18 28,13%	15 23,44%	4 6,25%	46 71,88%
	Frazione	3 4,69%	6 9,38%	1 1,56%	5 7,81%	15 23,44%
	Altro comune	0,00%	2 3,13%	0,00%	1 1,56%	3 4,69%
Totale		12 18,75%	26 40,63%	16 25,00%	10 15,63%	64 100,00%

Osservazioni

Più educazione, non dare addosso alla gente

Più veloci nello svolgimento delle pratiche

Tempi più brevi per il parere della commissione

Troppi stranieri nelle case del Comune

Più chiari nelle spiegazioni agli immigrati

Aumentare il personale almeno quando è il momento di consegnare le domande per la casa, troppe ore in fila ed un solo operatore che riceve le domande