



Unione europea  
Fondo sociale europeo



Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali  
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE  
PER L'ORIENTAMENTO E LA FORMAZIONE



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

fse per il tuo futuro  
Programmi operativi nazionali  
per la formazione e l'occupazione

# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

DATASET – GUIDA ALL'USO



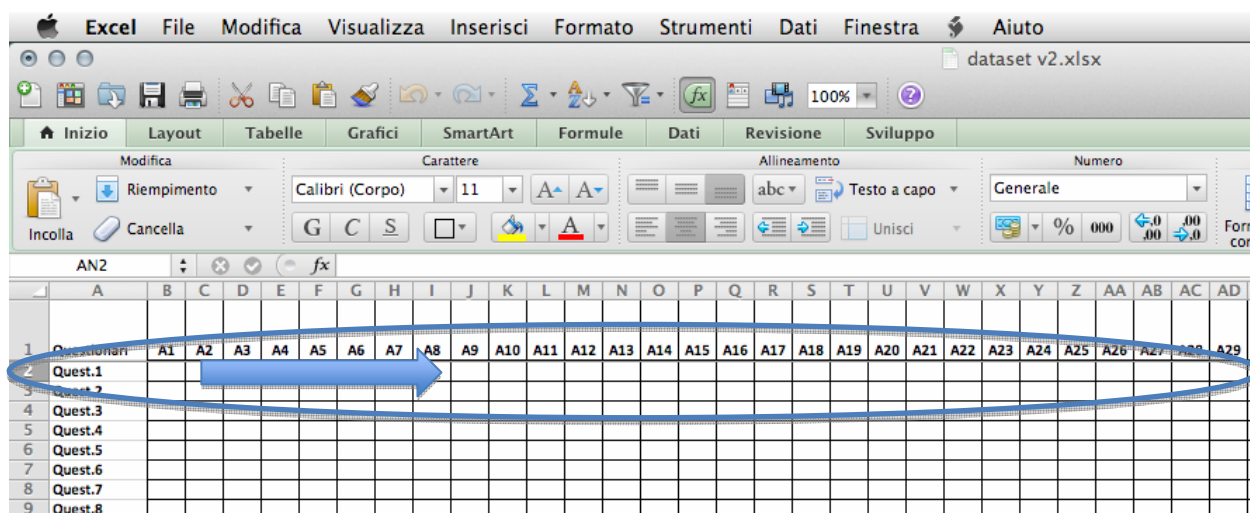
Ad esempio, volendo cambiare le classi di età preimpostate, sarà sufficiente andare al foglio "1.Input" e, nell'elenco contenente le classi di età, impostare la nuova classificazione.

## FOGLIO 2 – "INPUT QUESTIONARI"

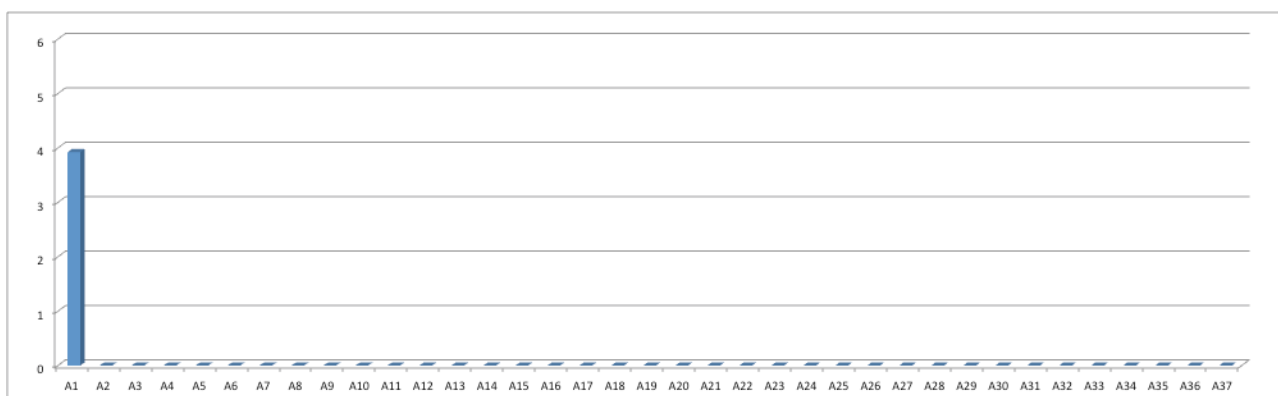
Il foglio "2.Input questionari" costituisce il foglio per il data entry dei risultati raccolti attraverso i questionari.

Il foglio è organizzato riportando in colonna le domande contenute nel questionario e in riga i dati relativi ai singoli questionari.

Pertanto le risposte di ciascun questionario dovranno essere inserite "per riga", andando così a formare un database utilizzabile per le successive elaborazioni.



Per ogni questionario quindi sarà necessario inserire in sequenza la risposta alla domanda A1, A2, ..., An. Al termine della matrice di rilevazione è presente un primo grafico di sintesi delle valutazioni medie espresse per ciascuna domanda



## FOGLIO 3 – “CAMPIONE”

---

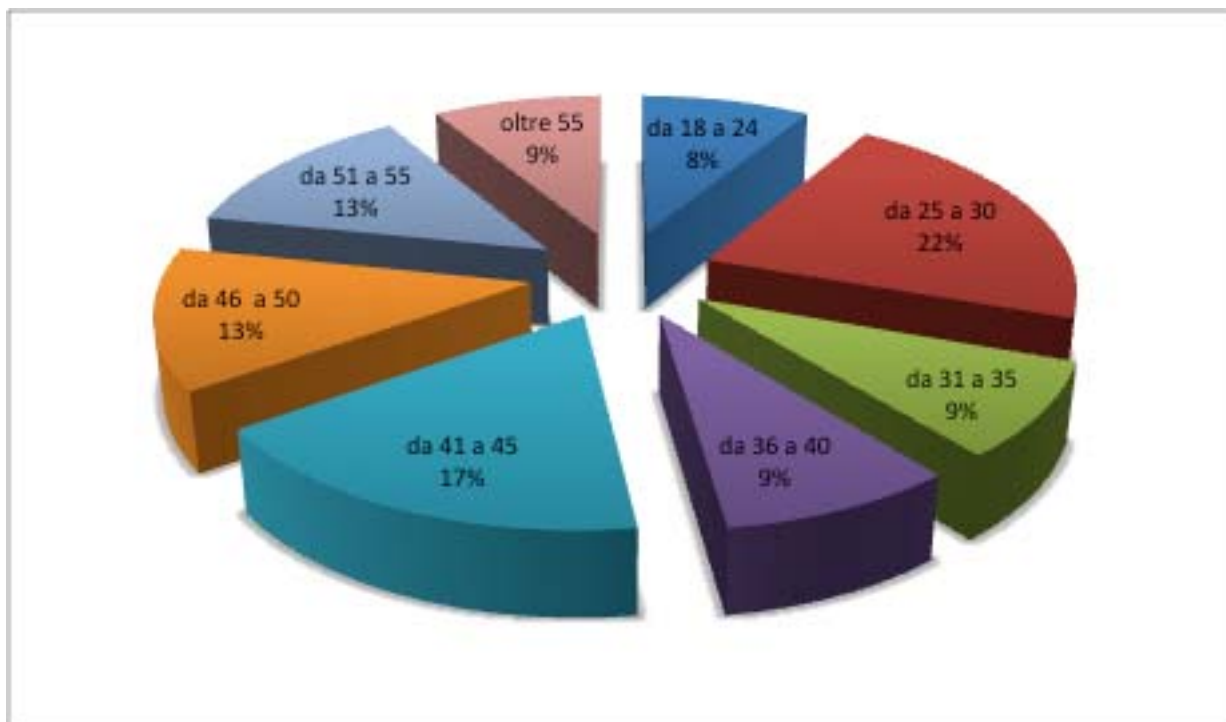
Il foglio “3.Campione” fornisce un primo quadro della composizione del campione di utenza che ha risposto ai questionari.

I campi e i grafici di questo foglio si aggiornano automaticamente mano a mano che vengono inseriti i dati nel foglio “2. Input questionari” e non richiedono quindi alcun intervento.

Le informazioni contenute nel foglio “3.Campione” riporta informazioni circa:

- Numero di uomini e donne che hanno compilato il questionario
- Fasce d'età degli utenti che hanno compilato il questionario
- Professione degli utenti che hanno compilato il questionario

Elaborando anche i relativi grafici di cui si riporta un esempio relativo alla composizione del campione per fasce di età:



## FOGLIO 4 E 5 – “UOMINI” E “DONNE”

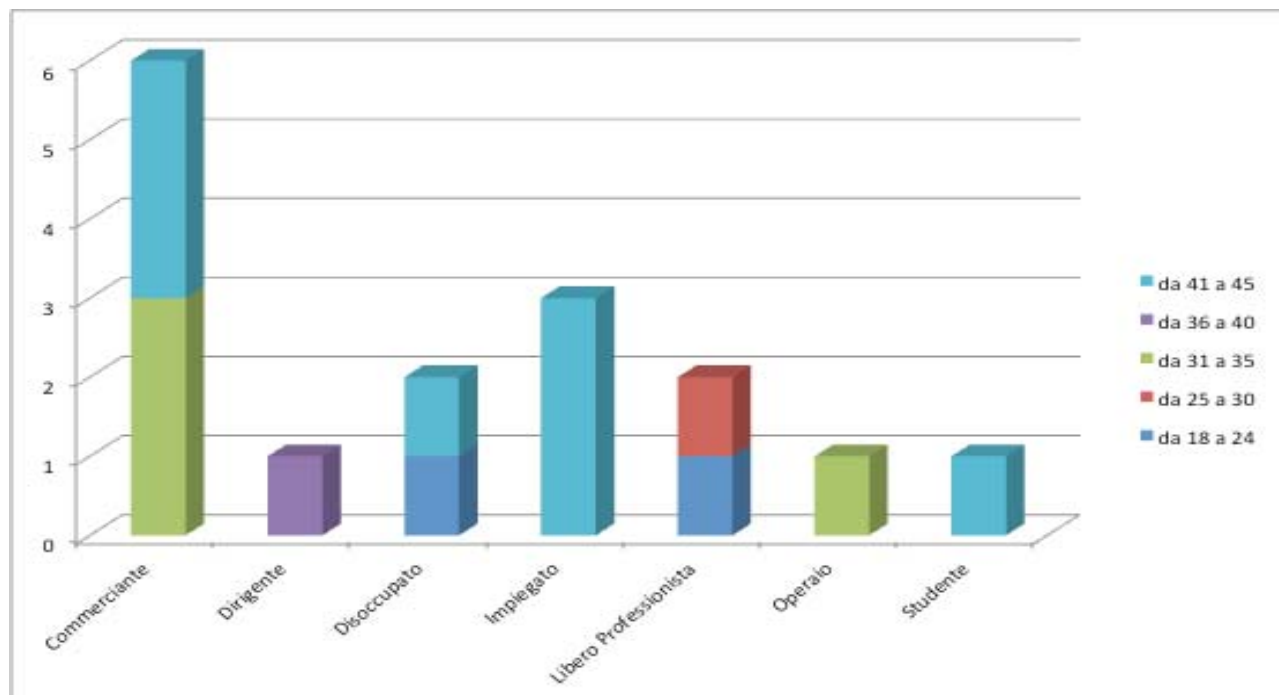
I fogli 4 e 5 forniscono informazioni di dettaglio circa la composizione dei campioni di uomini e donne che hanno risposto al questionario.

Anche in questo caso i dati vengono rilevati automaticamente, tuttavia, essendo i dati elaborati attraverso l'uso di una **tabella pivot**, ogni volta che si accede al foglio per analizzare i dati inseriti, **sarà necessario aggiornare la stessa tabella**.

**N.B. per aggiornare la tabella pivot è necessario fare click col tasto destro sulla tabella e selezionare la voce “aggiorna” dal menù a tendina che compare a seguito del click.**

Di seguito è riportato un esempio delle informazioni elaborate nei due fogli:

Sesso		M							
Conteggio di Prof									
Fasce età		da 18 a 24	da 25 a 30	da 36 a 40	da 41 a 45	da 46 a 50	da 51 a 55	oltre 55	Totale
Dirigente		1			1				2
Disoccupato						1	1		2
Impiegato				1	1		1		3
Libero Professionista			1						1
Operaio		1			1			1	3
Studente			1						1
<b>Totale</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>



## FOGLIO 6 – “GRAFICI DOMANDE”

In questo foglio vengono elaborate le risposte ai questionari fornendo, per ciascuna domanda:

- La valutazione media espressa per la singola domanda
- La valutazione media espressa dal campione maschile
- La valutazione media espressa dal campione femminile.

Queste informazioni, oltre ad essere riportate in valore, sono graficamente rappresentate con grafici per ciascuna delle domande del questionario.

Anche in questo caso i dati sono aggiornati automaticamente e non richiedono alcun intervento da parte dell'operatore.

	A1	A2	A3
Media complessiva	3,92	-	-
Media Valutaz. Uomini	3,92	0,00	0,00
Media Valutaz. Donne	3,80	0,00	0,00

