



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DEMOGRAFICO

## Comparazione indagini 2013 e 2015

**Nell'anno 2015 sono stati compilati 232 questionari su 400 pari al 58% degli intervistati.**

**Nell'anno 2013 sono stati compilati 522 questionari su 1106 pari al 47% degli intervistati.**

**Nell'anno 2011 sono stati compilati 742 questionari su 1008 pari al 74% degli intervistati.**

**Nell'anno 2009 sono stati compilati 530 questionari su 592 pari al 90% degli intervistati.**

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

	VOTO				
	2009	2011	2013	2015	
1. Come valuta la <b>cortesìa degli operatori</b> nei confronti dell'utenza?	9	9	9	9	
2. Come valuta la <b>chiarezza della modulistica</b> e la facilità di compilazione?	9	9	9	9	
3. Come valuta la <b>chiarezza delle risposte</b> degli operatori?	9	9	9	9	
4. Come valuta l' <b>adeguatezza degli ambienti</b> di ricevimento dell'utenza?	9	9	9	9	
5. Come valuta il <b>tempo di attesa</b> allo sportello?	8	8	9	9	
8. Come valuta la <b>rapidità operativa</b> del personale?	9	9	9	9	
9. Come valuta la <b>segnaletica interna ed esterna</b> agli uffici?	8	8	9	9	
10. Come valuta l' <b>adeguatezza degli orari</b> di apertura al pubblico?	8	8	8	8	
11. Quanto si ritiene soddisfatto dagli accorgimenti che consentono la <b>salvaguardia della privacy</b> degli utenti?	8	8	8	9	
<b>12. Come valuta complessivamente il servizio demografico?</b>	9	9	9	9	

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DEMOGRAFICO 2015

<b>Quesito:</b>	1. Come valuta la <b>cortesia degli operatori</b> nei confronti dell'utenza?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n°Voti espressi	2	0	0	0	3	5	11	24	39	146	2		
% voti espressi	0,86%				3,45%			94,83%				0,86%	



<b>Quesito:</b>	2. Come valuta la <b>chiarezza della modulistica</b> e la facilità di compilazione?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n°Voti espressi	2	1	1	3	2	13	15	36	49	106	4		
% voti espressi	3,02%				6,47%			88,79%				1,72%	



<b>Quesito:</b>	3. Come valuta la <b>chiarezza delle risposte</b> degli operatori?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n°Voti espressi	1	1	0	1	0	7	6	27	49	136	4		
% voti espressi	1,29%				3,02%			93,97%				1,72%	



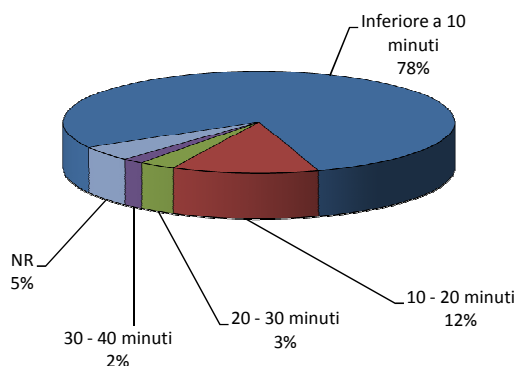
<b>Quesito:</b>	4. Come valuta l' <b>adeguatezza degli ambienti</b> di ricevimento dell'utenza?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n°Voti espressi	2	1	0	2	1	10	18	32	54	109	3		
% voti espressi	2,16%				4,74%			91,81%				1,29%	



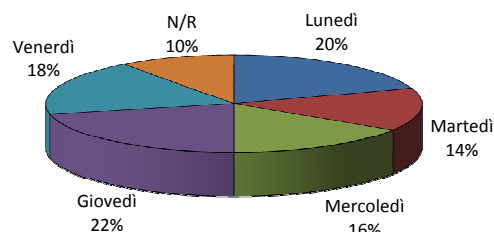
<b>Quesito:</b>	5. Come valuta <b>il tempo di attesa</b> allo sportello?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n°Voti espressi	1	3	2	2	2	11	17	19	32	139	4		
% voti espressi	3,45%				5,60%			89,22%				1,72%	



6. Quanto è stato il suo tempo di attesa?



7. In quale giorno lei è venuto presso i servizi demografici?



N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DEMOGRAFICO 2015

<b>Quesito:</b>	8. Come valuta la <b>rapidità operativa</b> del personale?										<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	0	1	0	2	3	11	20	38	144	12	
% voti espressi	0,86%				2,16%			91,81%				5,17%



<b>Quesito:</b>	9. Come valuta la <b>segnaletica interna ed esterna</b> agli uffici?										<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	3	0	2	2	3	13	20	48	35	90	16	
% voti espressi	3,02%				6,90%			83,19%				6,90%



<b>Quesito:</b>	10. Come valuta l' <b>adeguatezza degli orari</b> di apertura al pubblico (da lunedì a venerdì 08.30-12.30. Lunedì e giovedì pomeriggio su appuntamento. Residenze dal lunedì al venerdì solo su appuntamento)?										<b>Voto</b>	<b>8</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	5	2	5	12	8	28	31	40	87	13	
% voti espressi	5,60%				8,62%			80,17%				5,60%



<b>Quesito:</b>	11. Quanto si ritiene soddisfatto dagli accorgimenti che consentono la <b>salvaguardia della privacy</b> degli utenti?										<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	2	1	2	4	10	12	34	42	110	14	
% voti espressi	2,59%				6,03%			85,34%				6,03%



<b>Quesito:</b>	12. Come valuta <b>complessivamente il Servizio Demografico</b> ?										<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	1	0	0	1	7	12	43	49	104	14	
% voti espressi	0,86%				3,45%			89,66%				6,03%



N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda