



## SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI URP

Hanno risposto al questionario il 70% degli utenti (sono stati restituiti 50 questionari rispetto ai 71 consegnati agli utenti).

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

1. Come valuta la **cortesìa e disponibilità** dell'URP?



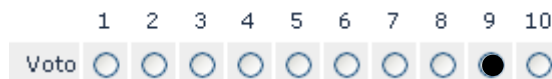
Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**10 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 1**

- Il 72,00% degli utenti valuta 10;
- Il 20,00% degli utenti valuta 9;
- Il 6,00% degli utenti valuta 8;
- Il 2,00% degli utenti valuta 7.



2. Come valuta la **chiarezza e la preparazione** degli operatori dell'URP?



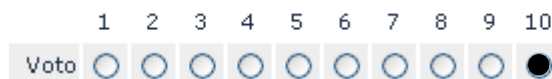
Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 2**

- Il 60,00% degli utenti valuta 10;
- Il 24,00% degli utenti valuta 9;
- Il 16,00% degli utenti valuta 8.



3. Per la soluzione del suo problema come valuta l'**aiuto dell'operatore dell'URP**?



Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**10 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 3**

- Il 66,00% degli utenti valuta 10;
- Il 24,00% degli utenti valuta 9;
- Il 8,00% degli utenti valuta 8;
- Il 2,00% degli utenti valuta 7.



4. Come valuta la **facilità di accedere** all'ufficio URP?



Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 4**

- Il 36,00% degli utenti valuta 10;
- Il 36,00% degli utenti valuta 9;
- Il 16,00% degli utenti valuta 8;
- Il 2,00% degli utenti valuta 7;
- Il 2,00% degli utenti valuta 6;
- Il 2,00% degli utenti valuta 5.



5. Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 5**

- Il 24,00% degli utenti valuta 10;
- Il 22,00% degli utenti valuta 9;
- Il 12,00% degli utenti valuta 8;
- Il 16,00% degli utenti valuta 7;
- Il 6,00% degli utenti valuta 6;
- Il 10,00% degli utenti valuta 5;
- Il 4,00% degli utenti valuta 4;
- Il 4,00% degli utenti valuta 3;
- Il 2,00% degli utenti valuta 2.



6. Come valuta il tempo di attesa allo sportello?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 6**

- Il 48,00% degli utenti valuta 10;
- Il 20,00% degli utenti valuta 9;
- Il 18,00% degli utenti valuta 8;
- Il 8,00% degli utenti valuta 7;
- Il 4,00% degli utenti valuta 6;
- Il 2,00% degli utenti valuta 3.



7. Come valuta il rispetto del diritto alla Privacy nel parlare con gli operatori?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**6 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 7**

- Il 18,00% degli utenti valuta 10;
- Il 10,00% degli utenti valuta 9;
- Il 8,00% degli utenti valuta 8;
- Il 10,00% degli utenti valuta 7;
- Il 8,00% degli utenti valuta 6;
- Il 12,00% degli utenti valuta 5;
- Il 14,00% degli utenti valuta 4;
- Il 6,00% degli utenti valuta 3;
- Il 10,00% degli utenti valuta 2;
- Il 4,00% degli utenti valuta 1.



8. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'URP?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 8**

- Il 60,00% degli utenti valuta 10;
- Il 30,00% degli utenti valuta 9;
- Il 6,00% degli utenti valuta 8;
- Il 2,00% degli utenti valuta 7;
- Il 2,00% degli utenti valuta 5.

