



RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO ANAGRAFE

Hanno risposto al questionario il 90% degli utenti a cui è stato consegnato (530 su 592 utenti).

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

1 Come valuta la **cortesia degli operatori** nei confronti dell'utenza?



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

Il 62,64% degli utenti valuta 10;
Il 13,40% degli utenti valuta 9;
Il 13,77% degli utenti valuta 8;
Il 3,77% degli utenti valuta 7;
Il 1,13% degli utenti valuta 6;
Il 1,13% degli utenti valuta 5;
Il 0,57% degli utenti valuta 4;
Il 0,57% degli utenti valuta 3;
Il 0,38% degli utenti valuta 2;
Il 1,51% degli utenti valuta 1;
Il 1,13% degli utenti valuta nessuna risposta.



2 Come valuta la **chiarezza della modulistica** e la facilità di compilazione?



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

Il 45,09% degli utenti valuta 10;
Il 15,47% degli utenti valuta 9;
Il 17,74% degli utenti valuta 8;
Il 8,30% degli utenti valuta 7;
Il 5,66% degli utenti valuta 6;
Il 1,13% degli utenti valuta 5;
Il 0,57% degli utenti valuta 4;
Il 0,57% degli utenti valuta 3;
Il 0,75% degli utenti valuta 2;
Il 1,89% degli utenti valuta 1;
Il 2,83% degli utenti valuta nessuna risposta.



3 Come valuta la **chiarezza delle risposte degli 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"

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

Il 57,36% degli utenti valuta 10;
Il 16,23% degli utenti valuta 9;
Il 14,34% degli utenti valuta 8;
Il 5,09% degli utenti valuta 7;
Il 2,08% degli utenti valuta 6;
Il 0,38% degli utenti valuta 5;
Il 1,32% degli utenti valuta 4;
Il 0,38% degli utenti valuta 3;
Il 0,19% degli utenti valuta 2;
Il 1,32% degli utenti valuta 1;
Il 1,32% degli utenti valuta nessuna risposta.



4 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"

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

Il 46,23% degli utenti valuta 10;
Il 21,13% degli utenti valuta 9;
Il 13,77% degli utenti valuta 8;
Il 7,92% degli utenti valuta 7;
Il 4,72% degli utenti valuta 6;
Il 1,70% degli utenti valuta 5;
Il 0,38% degli utenti valuta 4;
Il 0,57% degli utenti valuta 3;
Il 0,00% degli utenti valuta 2;
Il 1,70% degli utenti valuta 1;
Il 1,89% degli utenti valuta nessuna risposta.



5 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"

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

Il 41,51% degli utenti valuta 10;
Il 17,74% degli utenti valuta 9;
Il 14,53% degli utenti valuta 8;
Il 9,43% degli utenti valuta 7;
Il 5,09% degli utenti valuta 6;
Il 3,58% degli utenti valuta 5;
Il 1,89% degli utenti valuta 4;
Il 1,89% degli utenti valuta 3;
Il 0,38% degli utenti valuta 2;
Il 2,45% degli utenti valuta 1;
Il 1,51% degli utenti valuta nessuna risposta.



6 Quanto è stato il suo tempo di attesa?

- Inferiore a 10 minuti **56,42% degli utenti**
- Tra 10 e 20 minuti **24,72% degli utenti**
- Tra 20 e 30 minuti **7,17% degli utenti**
- Tra 30 e 40 minuti **3,02% degli utenti**
- Tra 40 e 50 minuti **1,70% degli utenti**
- Oltre 50 minuti **1,70% degli utenti**

Il **5,28% degli utenti** non ha dato nessuna risposta;

7 In quale giorno lei è venuto in Anagrafe?

- Lunedì **33,21% degli utenti**
- Martedì **11,32% degli utenti**
- Mercoledì **12,08% degli utenti**
- Giovedì **9,43% degli utenti**
- Venerdì **20,19% degli utenti**
- Sabato **4,34% degli utenti**

Il 9.43% degli utenti non ha dato nessuna risposta;

8 Come valuta la **rapidità operativa del personale**?



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

- Il 52,26% degli utenti valuta 10;
- Il 17,17% degli utenti valuta 9;
- Il 14,34% degli utenti valuta 8;
- Il 5,85% degli utenti valuta 7;
- Il 2,08% degli utenti valuta 6;
- Il 1,70% degli utenti valuta 5;
- Il 0,19% degli utenti valuta 4;
- Il 0,57% degli utenti valuta 3;
- Il 0,00% degli utenti valuta 2;
- Il 0,75% degli utenti valuta 1;
- Il 5,09% degli utenti valuta nessuna risposta.



9 Come valuta la **segnaletica interna ed esterna** agli uffici?

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. 9

- Il 29,81% degli utenti valuta 10;
- Il 17,92% degli utenti valuta 9;
- Il 18,49% degli utenti valuta 8;
- Il 6,60% degli utenti valuta 7;
- Il 6,98% degli utenti valuta 6;
- Il 5,09% degli utenti valuta 5;
- Il 3,58% degli utenti valuta 4;
- Il 1,89% degli utenti valuta 3;
- Il 1,70% degli utenti valuta 2;
- Il 2,45% degli utenti valuta 1;
- Il 5,47% degli utenti valuta nessuna risposta.



10 Come valuta l'adeguatezza degli **orari di apertura al pubblico** (da lunedì a sabato 08.30 -12.30 - lunedì anche dalle 15.00 alle 17.30)?

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. 10

- Il 29,81% degli utenti valuta 10;
- Il 17,92% degli utenti valuta 9;
- Il 18,49% degli utenti valuta 8;
- Il 6,60% degli utenti valuta 7;
- Il 6,98% degli utenti valuta 6;
- Il 5,09% degli utenti valuta 5;
- Il 3,58% degli utenti valuta 4;
- Il 1,89% degli utenti valuta 3;
- Il 1,70% degli utenti valuta 2;
- Il 2,45% degli utenti valuta 1;
- Il 5,47% degli utenti valuta nessuna risposta.



11 Quanto si ritiene soddisfatto degli accorgimenti che consentono la **salvaguardia della privacy degli utenti**?

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. 11

- Il 34,72% degli utenti valuta 10;
- Il 18,87% degli utenti valuta 9;
- Il 15,09% degli utenti valuta 8;
- Il 10,75% degli utenti valuta 7;
- Il 5,66% degli utenti valuta 6;
- Il 3,40% degli utenti valuta 5;
- Il 1,70% degli utenti valuta 4;
- Il 0,75% degli utenti valuta 3;
- Il 0,57% degli utenti valuta 2;
- Il 1,51% degli utenti valuta 1;
- Il 6,98% degli utenti valuta nessuna risposta.



12 Come valuta **complessivamente il servizio erogato dall'Anagrafe comunale?**

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. 12

Il 42,08% degli utenti valuta 10;
Il 19,25% degli utenti valuta 9;
Il 17,74% degli utenti valuta 8;
Il 8,11% degli utenti valuta 7;
Il 3,02% degli utenti valuta 6;
Il 1,13% degli utenti valuta 5;
Il 0,57% degli utenti valuta 4;
Il 0,57% degli utenti valuta 3;
Il 0,38% degli utenti valuta 2;
Il 1,32% degli utenti valuta 1;
Il 5,85% degli utenti valuta nessuna risposta.



13 Ritiene che un servizio su appuntamento potrebbe migliorare la qualità del servizio?

- Sì 43,58% degli utenti
 No **45,85% degli utenti**

Il 10,57% degli utenti non ha dato alcuna risposta;

14 La sua Cittadinanza?

- Italiana 73,40% degli utenti
 Unione Europea 4,91% degli utenti
 Extra Unione Europea 14,91% degli utenti

Il 6,79% degli utenti non ha dato nessuna risposta;