



SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DEMOGRAFICA			
COMPARAZIONE VOTO 2009 E 2011			
<p>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.</p>			
Quesito:	VOTO		
	2009	2011	
Come valuta la cortesia degli operatori nei confronti dell'utenza?	9	9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità della compilazione?	9	9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?	9	9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Come valuta l' adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?	9	9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Come valuta il tempo di attesa allo sportello?	8	8	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Come valuta la rapidità operativa del personale?	9	9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Come valuta la segnaletica interna ed esterna agli uffici?	8	8	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Come valuta l' adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?	8	8	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Quanto si ritiene soddisfatto dagli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti?	8	8	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Anagrafe comunale?	9	9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DEMOGRAFICA 2011

Sono stati compilati **742** questionari su **1008** pari al **74%** degli intervistati.

Quesito:	1. Come valuta la cortesia degli operatori nei confronti dell'utenza?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	10	2	3	4	11	14	36	115	114	419	14
% voti espressi	1,35%	0,27%	0,40%	0,54%	1,48%	1,89%	4,85%	15,50%	15,36%	56,47%	1,89%



Quesito:	2. Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità della compilazione?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	10	2	3	8	15	33	58	152	111	326	24
% voti espressi	1,35%	0,27%	0,40%	1,08%	2,02%	4,45%	7,82%	20,49%	14,96%	43,94%	3,22%



Quesito:	3. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	6	3	7	0	9	18	47	101	130	404	17
% voti espressi	0,81%	0,40%	0,94%	0,00%	1,21%	2,43%	6,33%	13,61%	17,52%	54,45%	2,30%



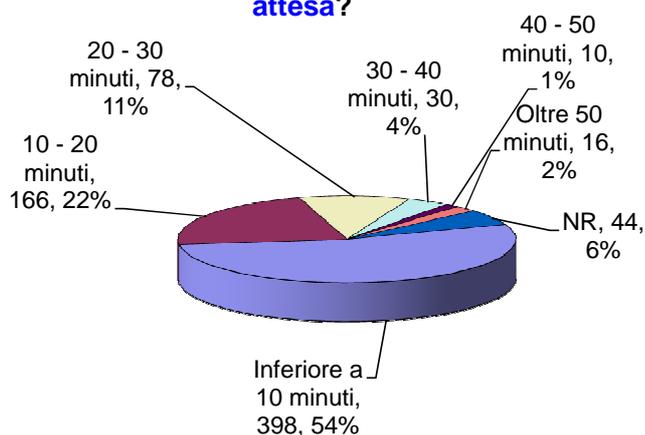
Quesito:	4. Come valuta l' adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	13	3	11	7	20	31	65	131	133	313	15
% voti espressi	1,75%	0,40%	1,48%	0,94%	2,70%	4,18%	8,76%	17,65%	17,92%	42,18%	2,04%



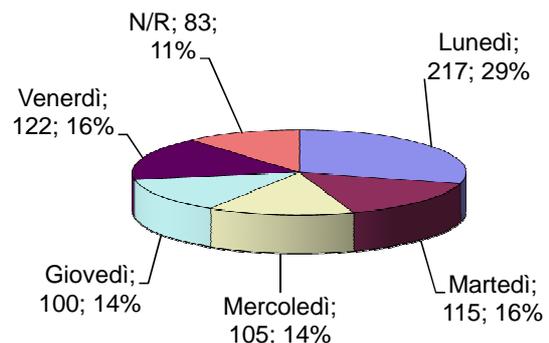
Quesito:	5. Come valuta il tempo di attesa allo sportello?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	18	11	9	15	40	47	77	110	96	301	18
% voti espressi	2,43%	1,48%	1,21%	2,02%	5,39%	6,33%	10,38%	14,82%	12,94%	40,57%	2,43%



6. Quanto è stato il suo tempo di attesa?



7. In quale giorno lei è venuto in Anagrafe?



Quesito:	8. Come valuta la rapidità operativa del personale?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	2	5	3	1	8	26	39	110	130	369	49
% voti espressi	0,27%	0,67%	0,40%	0,13%	1,08%	3,50%	5,26%	14,82%	17,52%	49,73%	6,62%



Quesito:	9. Come valuta la segnaletica interna ed esterna agli uffici?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	7	3	4	7	24	52	77	131	119	261	57
% voti espressi	0,94%	0,40%	0,54%	0,94%	3,23%	7,01%	10,38%	17,65%	16,04%	35,18%	7,68%



Quesito:	10. Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	11	6	4	10	25	51	116	143	79	246	51
% voti espressi	1,48%	0,81%	0,54%	1,35%	3,37%	6,87%	15,63%	19,27%	10,65%	33,15%	6,87%



Quesito:	11. Quanto si ritiene soddisfatto dagli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	8	4	4	9	22	55	75	125	97	282	61
% voti espressi	1,08%	0,54%	0,54%	1,21%	2,96%	7,41%	10,11%	16,85%	13,07%	38,01%	8,22%



Quesito:	12. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall' Anagrafe comunale ?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	2	3	5	2	13	25	60	133	150	297	52
% voti espressi	0,27%	0,40%	0,67%	0,27%	1,75%	3,37%	8,09%	17,92%	20,22%	40,03%	7,01%

