



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DEMOGRAFICO

Comparazione indagini 2011 e 2013

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

Quesito:	1. Come valuta la cortesia degli operatori nei confronti dell'utenza?										Voto	9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	1	1	1	8	9	20	73	80	319	8	
% voti espressi	0,96%				3,26%		94,25%				1,53%	



Quesito:	2. Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione?										Voto	9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	5	3	0	1	11	17	51	95	90	235	14	
% voti espressi	1,72%				5,36%		90,23%				2,68%	



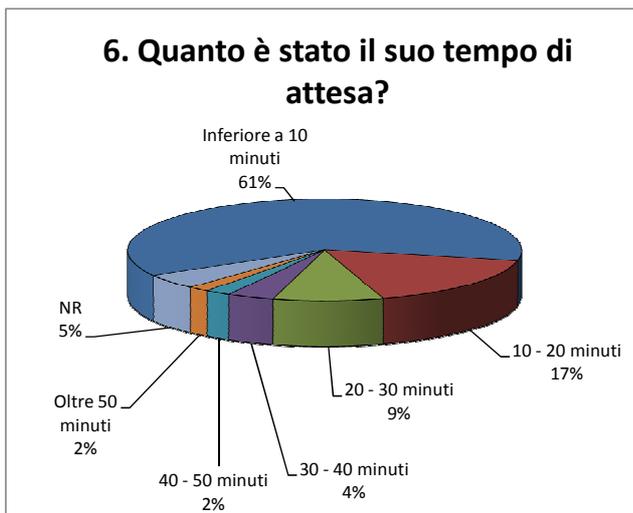
Quesito:	3. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?										Voto	9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	1	2	1	5	8	22	69	94	309	9	
% voti espressi	1,15%				2,49%		94,64%				1,72%	



Quesito:	4. Come valuta l' adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?										Voto	9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	5	1	0	4	12	30	52	95	78	235	10	
% voti espressi	1,92%				8,05%		88,12%				1,92%	



Quesito:	5. Come valuta il tempo di attesa allo sportello?										Voto	9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	5	3	5	10	19	25	39	74	82	249	11	
% voti espressi	4,41%				8,43%		85,06%				2,11%	



											Voto
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	3	0	1	2	5	4	29	82	88	294	14
% voti espressi	1,15%			1,72%			94,44%				2,68%



Quesito:	9. Come valuta la segnaletica interna ed esterna agli uffici?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	3	2	0	3	17	35	55	101	98	190	18
% voti espressi	1,53%			9,96%			85,06%				3,45%



Quesito:	10. Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico (da lunedì a venerdì 08.30-12.30 - lunedì orario continuato su appuntamento fino alle 20.00 – giovedì su appuntamento dalle 15.00 alle 17.30)?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	4	1	4	7	20	33	51	95	112	180	15
% voti espressi	3,07%			10,15%			83,91%				2,87%



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	5	1	2	12	28	42	45	92	83	196	16
% voti espressi	3,83%			13,41%			79,69%				3,07%



Quesito:	12. Come valuta complessivamente il Servizio Demografico ?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	2	0	1	1	7	13	50	85	107	237	19
% voti espressi	0,77%			3,83%			91,76%				3,64%

