

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DEMOGRAFICO**

Comparazione indagini 2009, 2011, 2013, 2015 e 2017

Nell'anno 2017 sono stati compilati 255 questionari su 300 pari all'85% degli intervistati.

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	2017	
1. Come valuta la cortesìa degli operatori nei confronti dell'utenza?	9	9	9	9	9	
2. Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione?	9	9	9	9	9	
3. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?	9	9	9	9	9	
4. Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?	9	9	9	9	9	
5. Come valuta il tempo di attesa allo sportello?	8	8	9	9	8	
8. Come valuta la rapidità operativa del personale?	9	9	9	9	9	
9. Come valuta la segnaletica interna ed esterna agli uffici?	8	8	9	9	9	
10. Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?	8	8	8	8	8	
11. Quanto si ritiene soddisfatto dagli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti?	8	8	8	9	9	
12. Come valuta complessivamente il servizio demografico?	9	9	9	9	9	

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DEMOGRAFICO 2017

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	0	2	0	0	3	6	13	34	43	154	0		
% voti espressi	0,78%				3,53%		95,69%					0,00%	



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	1	0	1	0	7	10	20	51	44	89	32		
% voti espressi	0,78%				6,67%		80,00%					12,55%	



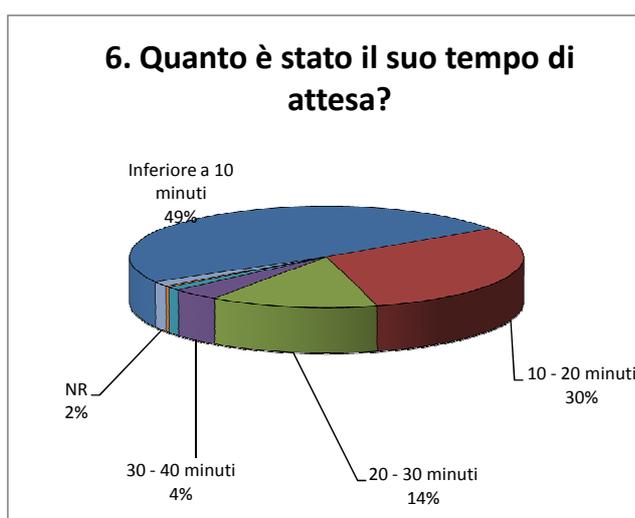
Quesito:	3. Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?											Voto	9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	1	1	0	0	3	7	12	45	40	146	0		
% voti espressi	0,78%				3,92%		95,29%					0,00%	



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	1	0	0	1	2	13	20	45	62	111	0		
% voti espressi	0,78%				5,88%		93,33%					0,00%	



Quesito:	5. Come valuta il tempo di attesa allo sportello?											Voto	8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n° Voti espressi	2	3	5	4	15	15	30	40	31	110	0		
% voti espressi	5,49%				11,76%		82,75%					0,00%	



N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DEMOGRAFICO 2017

Quesito:	8. Come valuta la rapidità operativa del personale?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	1	1	0	1	1	3	8	41	41	156	2	
% voti espressi	1,18%			1,57%			96,47%				0,78%	

Quesito:	9. Come valuta la segnaletica interna ed esterna agli uffici?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	1	0	0	2	10	13	28	57	42	100	2	
% voti espressi	1,18%			9,02%			89,02%				0,78%	

Quesito:	10. Come valuta l' adeguatezza degli orari 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)?										Voto	
											8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	1	0	5	7	16	22	25	62	31	86	0	
% voti espressi	5,10%			14,90%			80,00%				0,00%	

Quesito:	11. Quanto si ritiene soddisfatto dagli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	3	3	2	4	7	9	20	48	41	114	4	
% voti espressi	4,71%			6,27%			87,45%				1,57%	

Quesito:	12. Come valuta complessivamente il Servizio Demografico ?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	1	0	0	1	0	6	21	60	57	109	0	
% voti espressi	0,78%			2,35%			96,86%				0,00%	



N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda