



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

<b>Quesito:</b>	1. Come valuta la <b>cortesia degli operatori</b> nei confronti dell'utenza?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
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%		



<b>Quesito:</b>	2. Come valuta la <b>chiarezza della modulistica</b> e la facilità di compilazione?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
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%		



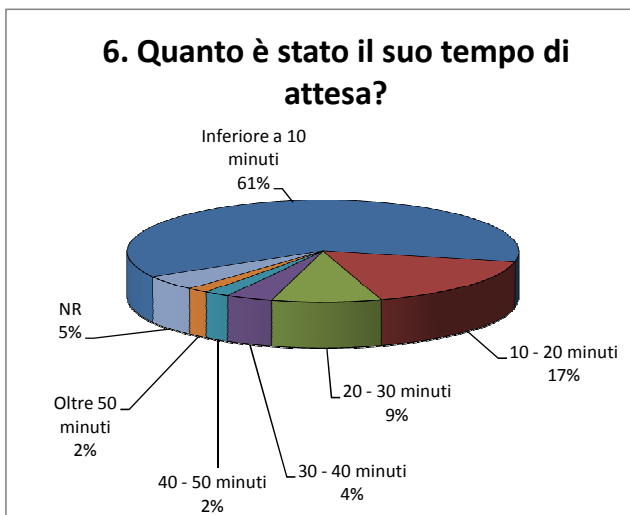
<b>Quesito:</b>	3. Come valuta la <b>chiarezza delle risposte</b> degli operatori?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R		
n°Voti espressi	2	1	2	1	5	8	22	69	94	309	9		
% voti espressi	1,15%				2,49%		94,64%				1,72%		



<b>Quesito:</b>	4. Come valuta l' <b>adeguatezza degli ambienti di ricevimento</b> dell'utenza?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
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%		



<b>Quesito:</b>	5. Come valuta <b>il tempo di attesa</b> allo sportello?											<b>Voto</b>	<b>9</b>
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%		



											<b>Voto</b>
<b>Quesito:</b>	8. Come valuta la <b>rapidità operativa</b> del personale?										<b>9</b>
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%



<b>Quesito:</b>	9. Come valuta la <b>segnaletica interna ed esterna</b> agli uffici?										<b>9</b>
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%



<b>Quesito:</b>	10. Come valuta <b>l'adeguatezza degli orari</b> 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)?										<b>8</b>
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%



<b>Quesito:</b>	11. Quanto si ritiene soddisfatto dagli accorgimenti che consentono la <b>salvaguardia della privacy</b> degli utenti?										<b>8</b>
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%



<b>Quesito:</b>	12. Come valuta <b>complessivamente il Servizio Demografico</b> ?										<b>9</b>
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%

