



CITTÀ DI  
UARRATA

Servizio Cultura, Comunicazione e Sport

# **QUESTIONARIO PER LA “VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DELL’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO “**

## **RISULTATI**

MAGGIO 2018



### PROFILO UTENTE

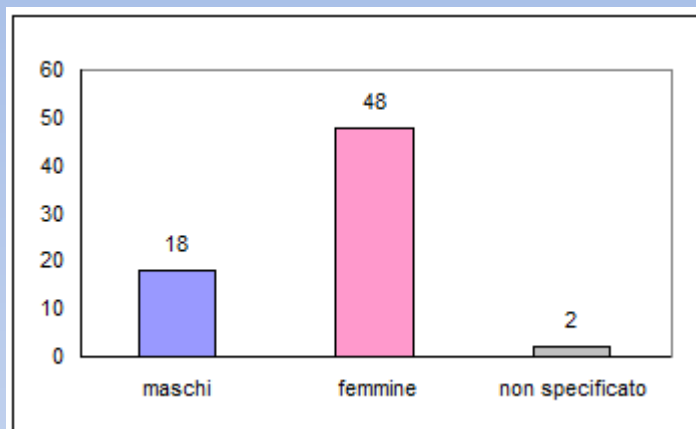
**Questionari restituiti = 68**

Genere

Maschi = 18

Femmine = 48

Non hanno specificato = 2



Età

Da 25 a 30 = 3

Da 31 a 35 = 7

Da 36 a 40 = 12

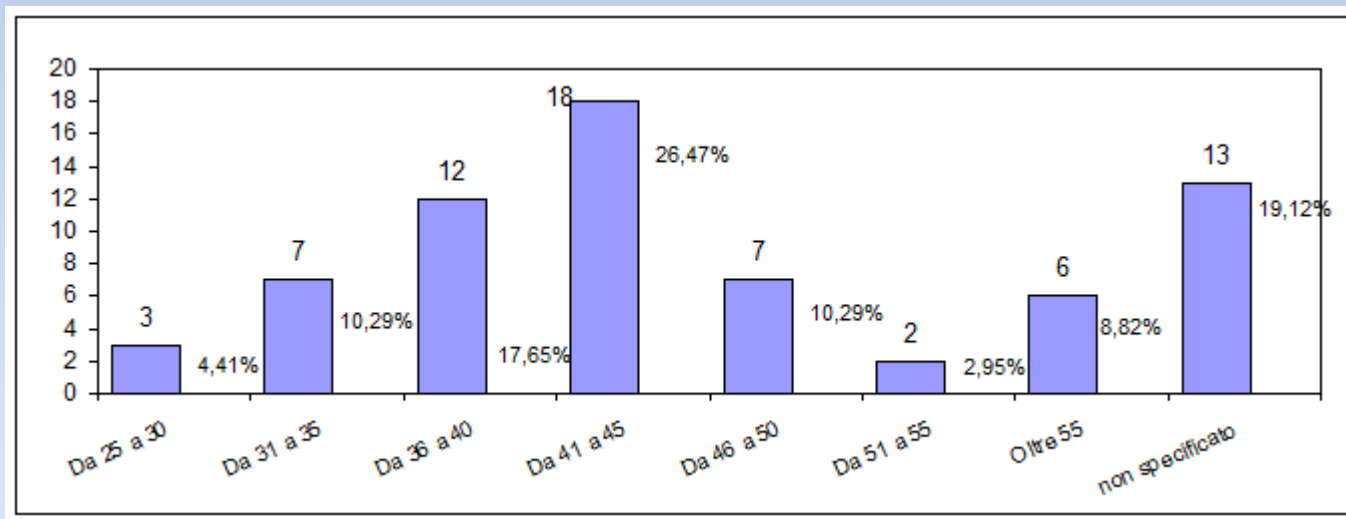
Da 41 a 45 = 18

Da 46 a 50 = 7

Da 51 a 55 = 2

Oltre 55 = 6

Non hanno specificato = 13





### Professione

Operaio = 15

Impiegato = 7

Libero professionista = 8

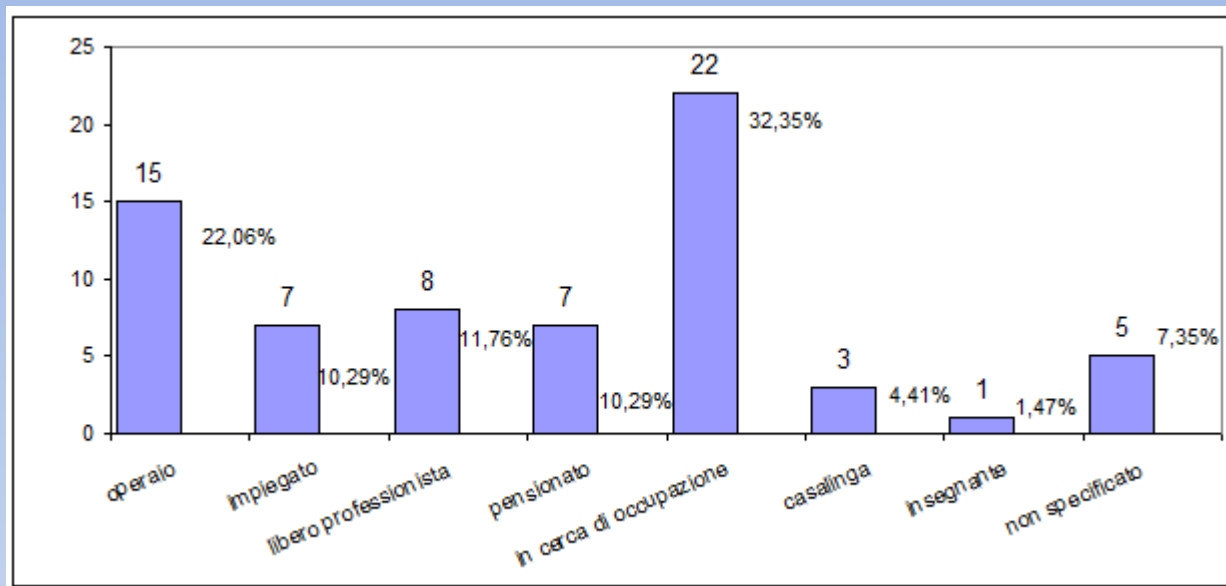
Pensionato = 7

In cerca di occup. = 22

Casalinga = 3

Insegnante = 1

Non specificato = 8



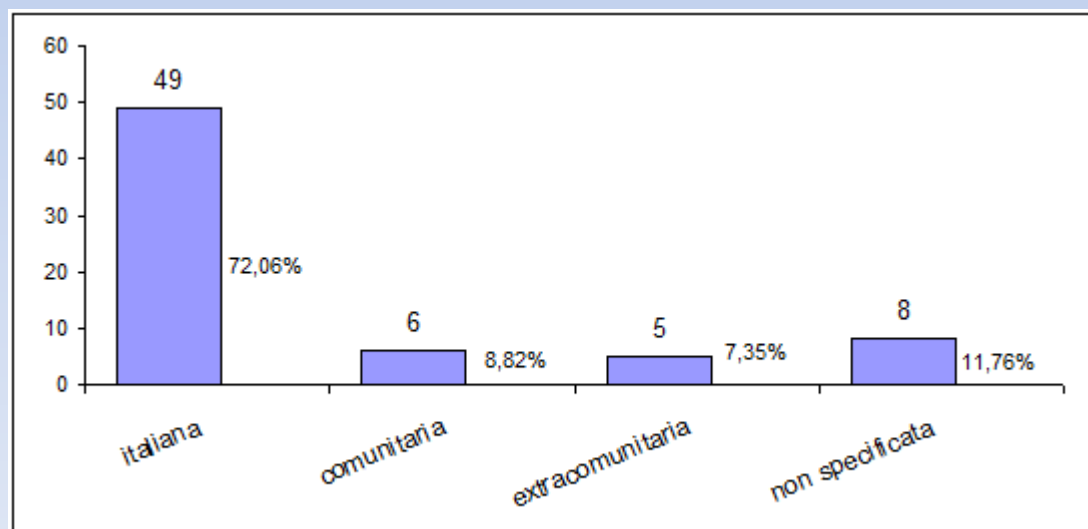
### Cittadinanza

Italiana = 49

Comunitaria = 6

Extracomunitaria = 5

Non hanno specificato = 8



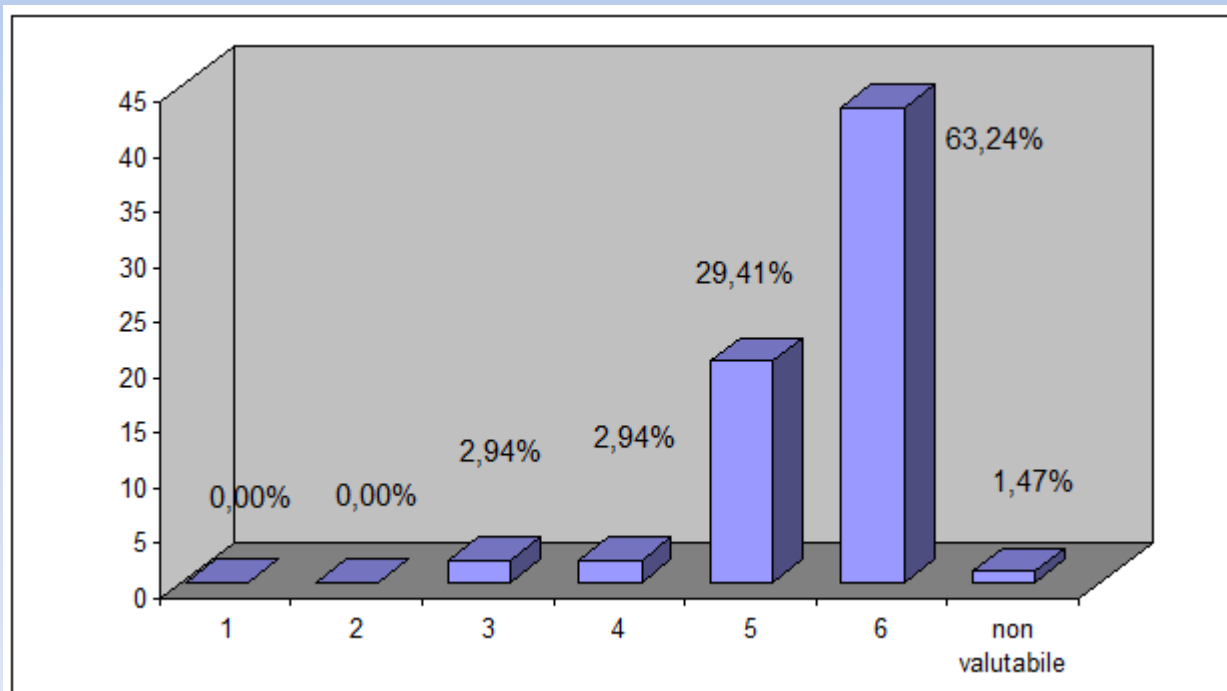


## Risposte alle domande

### A1. Quanto ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del servizio

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>5</b>	<b>20</b>	<b>29,41%</b>
<b>6</b>	<b>43</b>	<b>63,24%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>

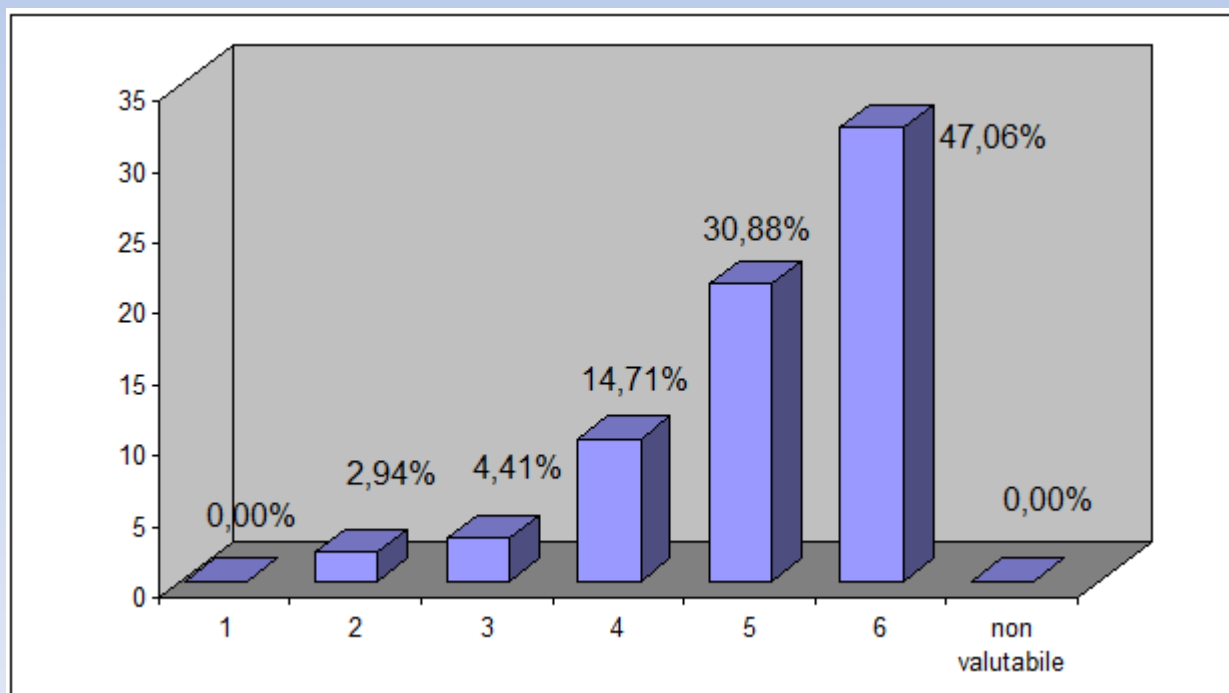




## A2. L'orario di apertura al pubblico degli uffici è adeguato

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4,41%</b>
<b>4</b>	<b>10</b>	<b>14,71%</b>
<b>5</b>	<b>21</b>	<b>30,88%</b>
<b>6</b>	<b>32</b>	<b>47,06%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

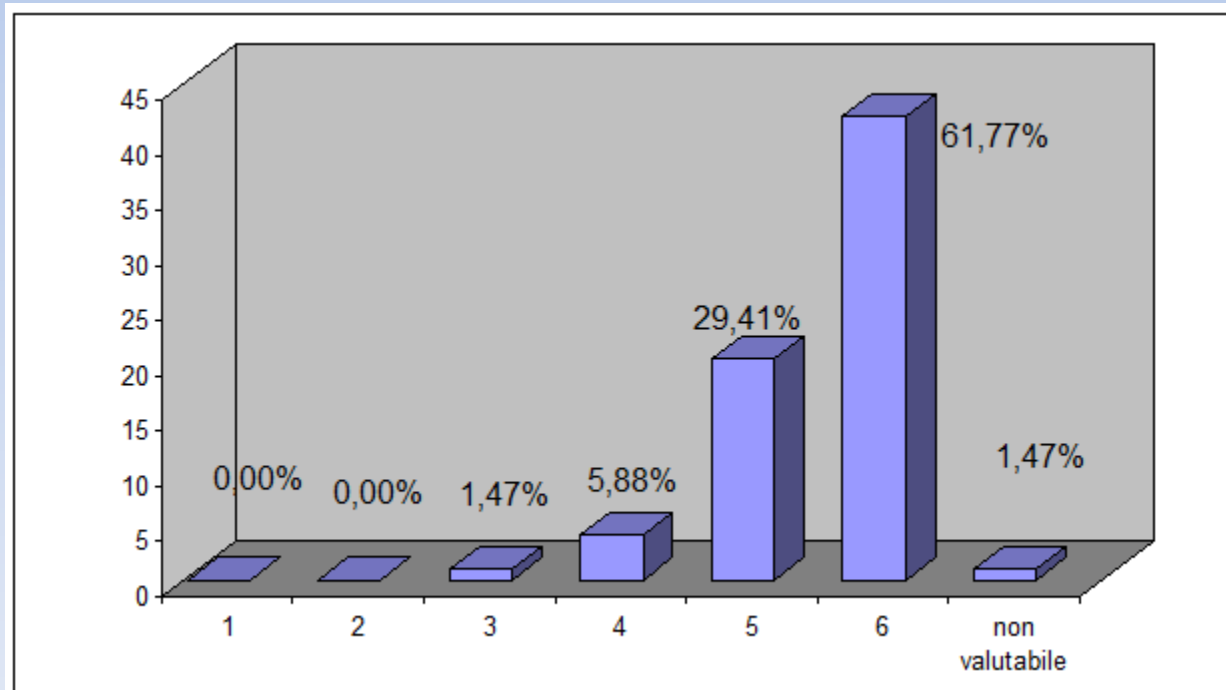




### A3. Quanto ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del servizio

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6 (dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5,88%</b>
<b>5</b>	<b>20</b>	<b>29,41%</b>
<b>6</b>	<b>42</b>	<b>61,77%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>

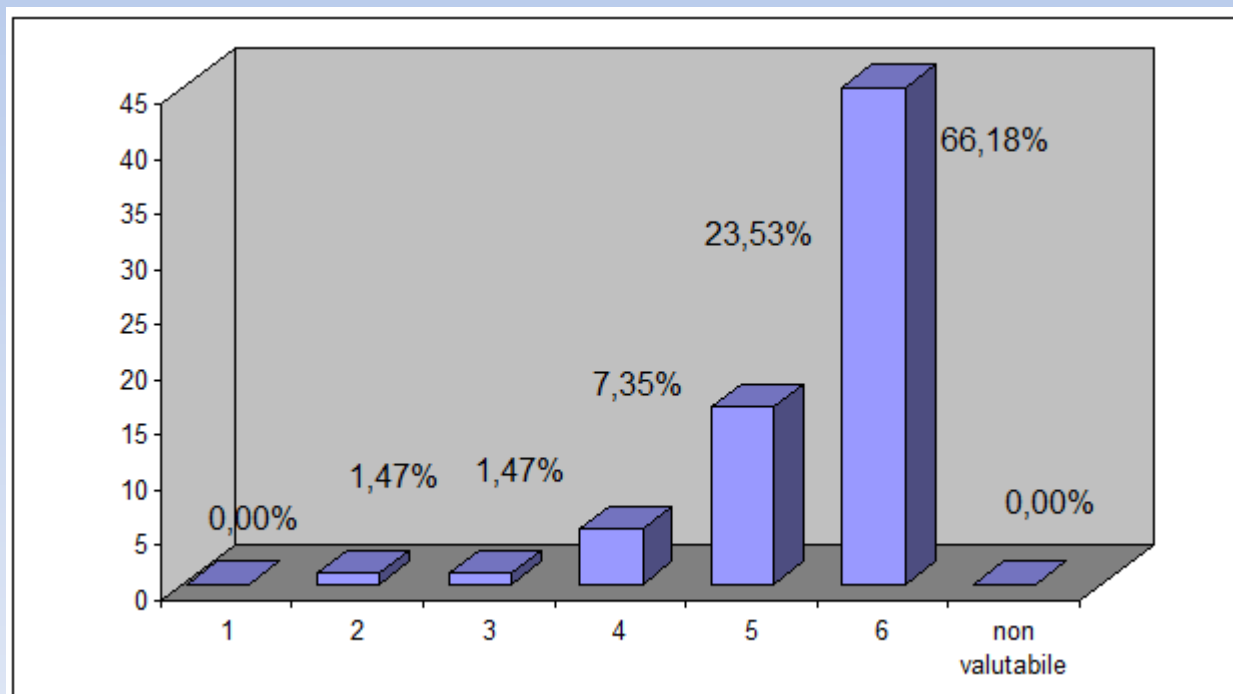




## A4. Quanto ritiene sicuro che la sua richiesta sia stata recepita

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>
<b>5</b>	<b>16</b>	<b>23,53%</b>
<b>6</b>	<b>45</b>	<b>66,18%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

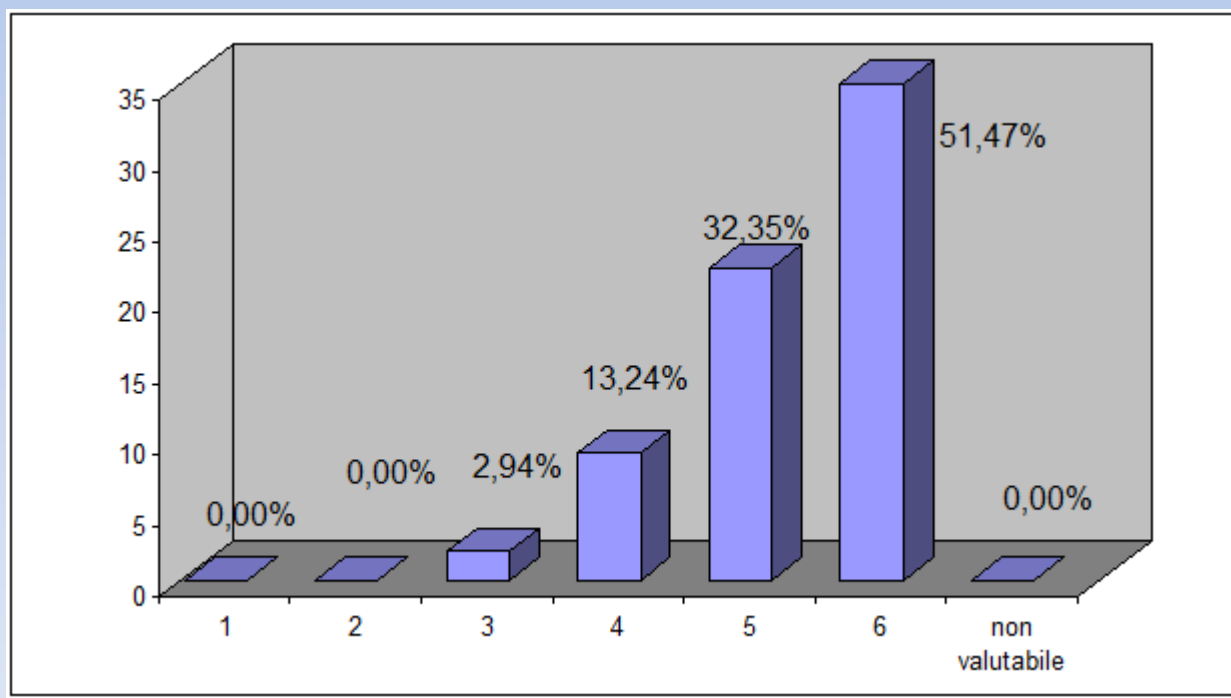




## A5. E' soddisfatto dell'accessibilità del servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13,24%</b>
<b>5</b>	<b>22</b>	<b>32,35%</b>
<b>6</b>	<b>35</b>	<b>51,47%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>



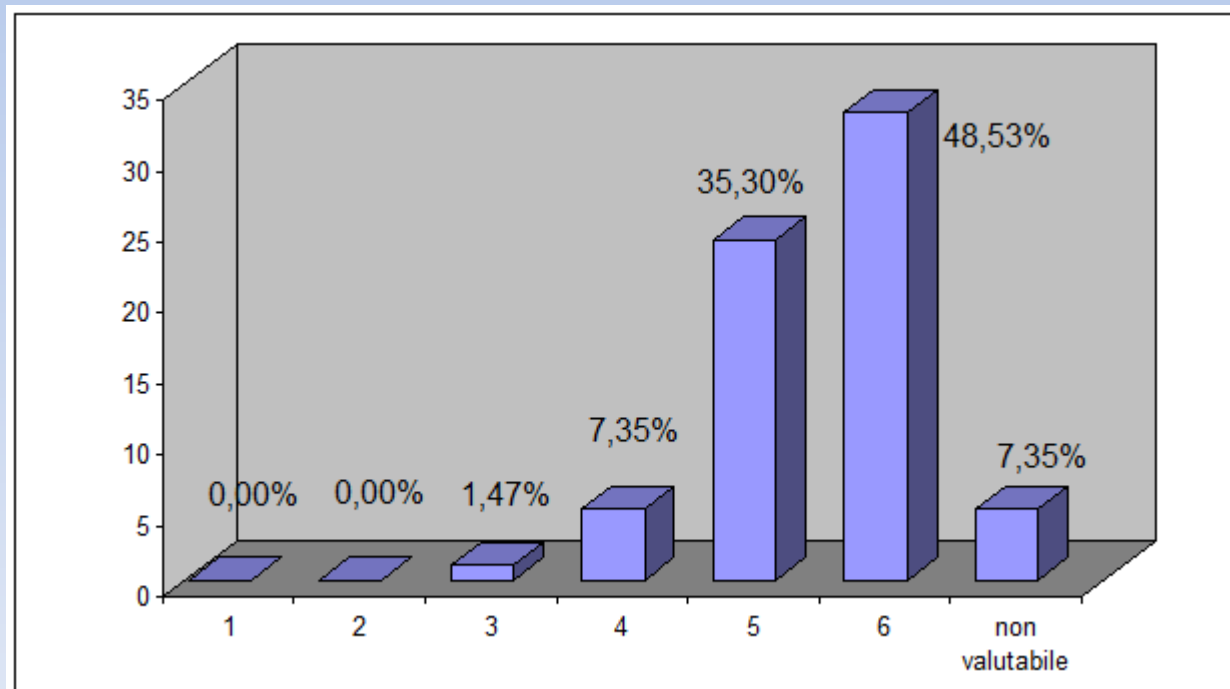




## A6. Ritiene che il servizio possieda le necessarie abilità e competenze professionali al suo interno

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>
<b>5</b>	<b>24</b>	<b>35,30%</b>
<b>6</b>	<b>33</b>	<b>48,53%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>



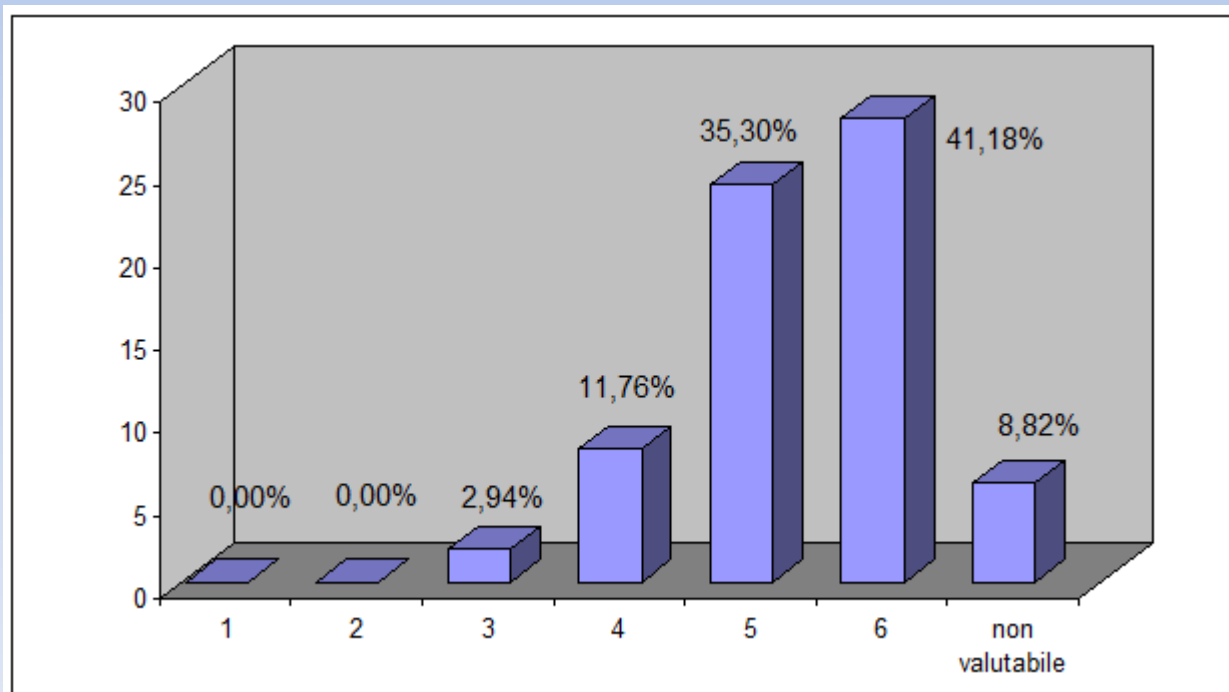


## Risposte alle domande

### A7. Quanto ritiene affidabile e precisa l'organizzazione delle attività da parte del servizio

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>4</b>	<b>8</b>	<b>11,76%</b>
<b>5</b>	<b>24</b>	<b>35,30%</b>
<b>6</b>	<b>28</b>	<b>41,18%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>6</b>	<b>8,82%</b>

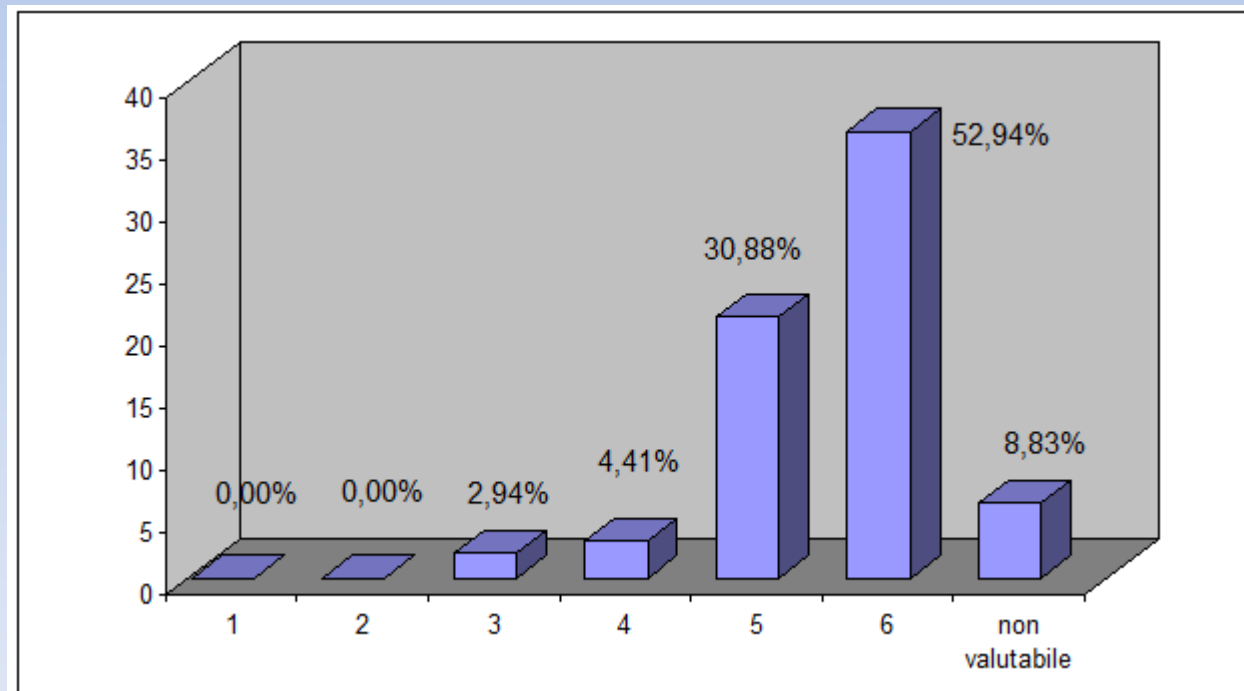




## A8. Quanto ritiene soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del servizio nei Suoi confronti (es. verifico e Vi richiamo, ecc.)

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6 (dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4,41%</b>
<b>5</b>	<b>21</b>	<b>30,88%</b>
<b>6</b>	<b>36</b>	<b>52,94%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>6</b>	<b>8,83%</b>

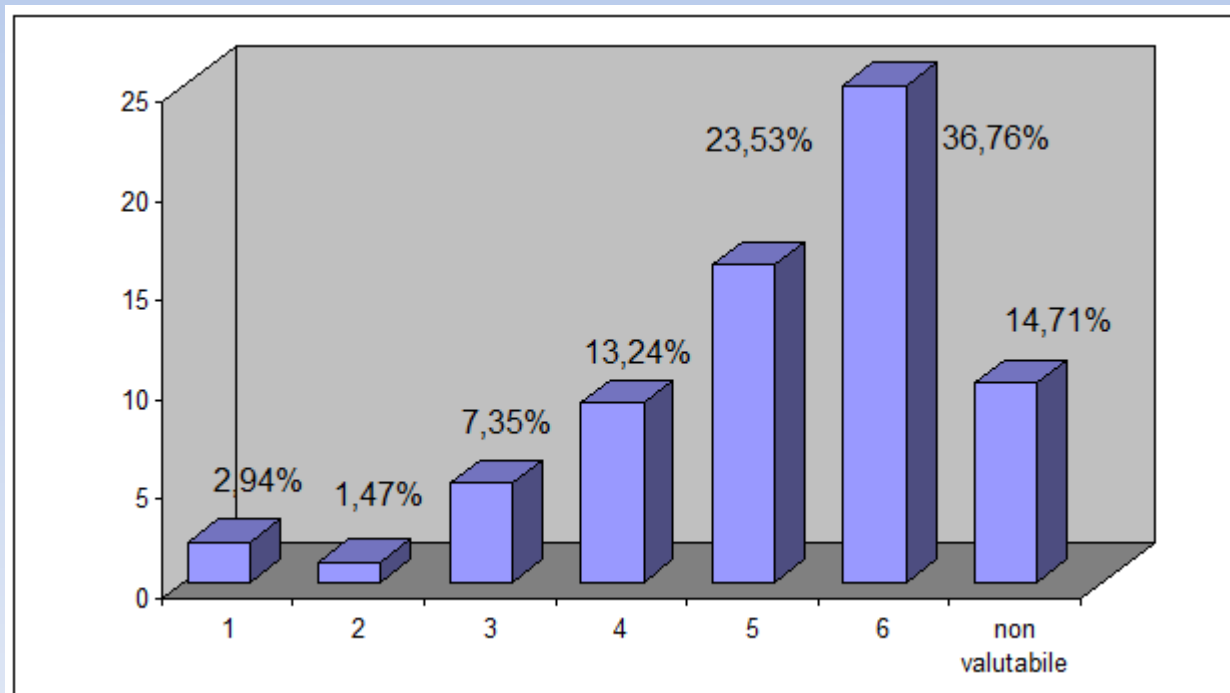




## A9. Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi di esecuzione degli aggiornamenti informatici del sito dell'Ente

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>
<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13,24%</b>
<b>5</b>	<b>16</b>	<b>23,53%</b>
<b>6</b>	<b>25</b>	<b>36,76%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>10</b>	<b>14,71%</b>

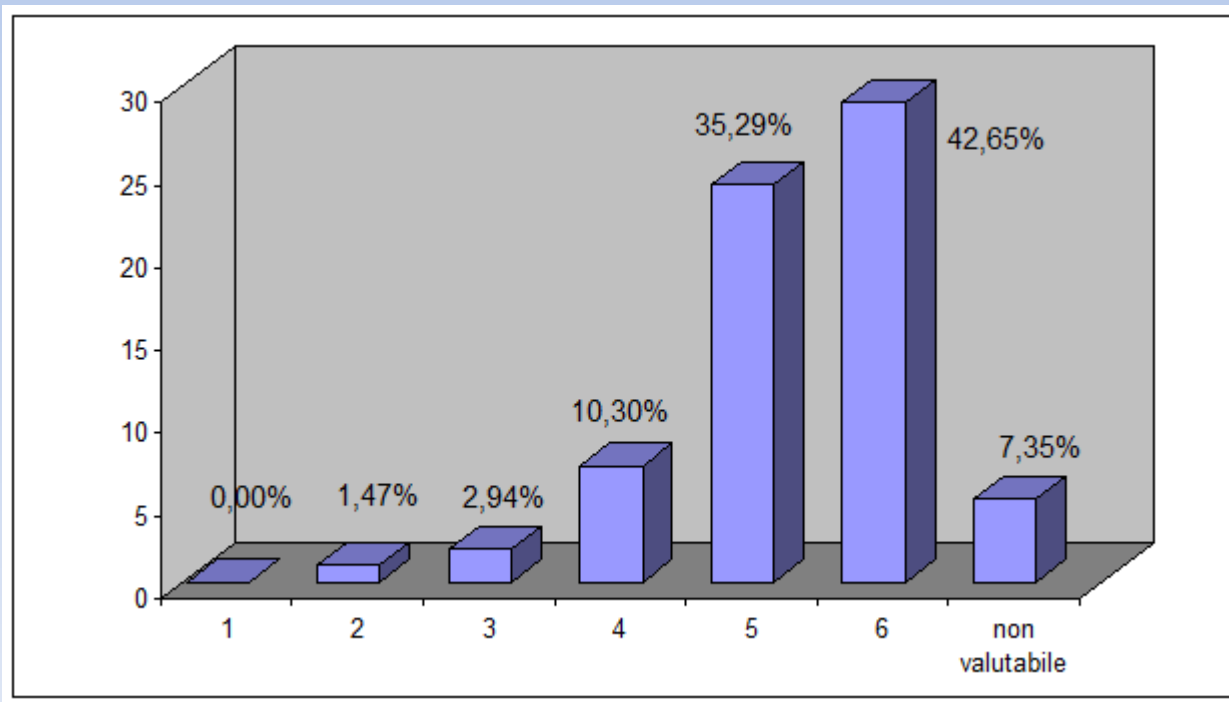




## A10. Quanto ritiene soddisfacenti i tempi medi di risposta alle Sue richieste da parte del Servizio

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>4</b>	<b>7</b>	<b>10,30%</b>
<b>5</b>	<b>24</b>	<b>35,29%</b>
<b>6</b>	<b>29</b>	<b>42,65%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>

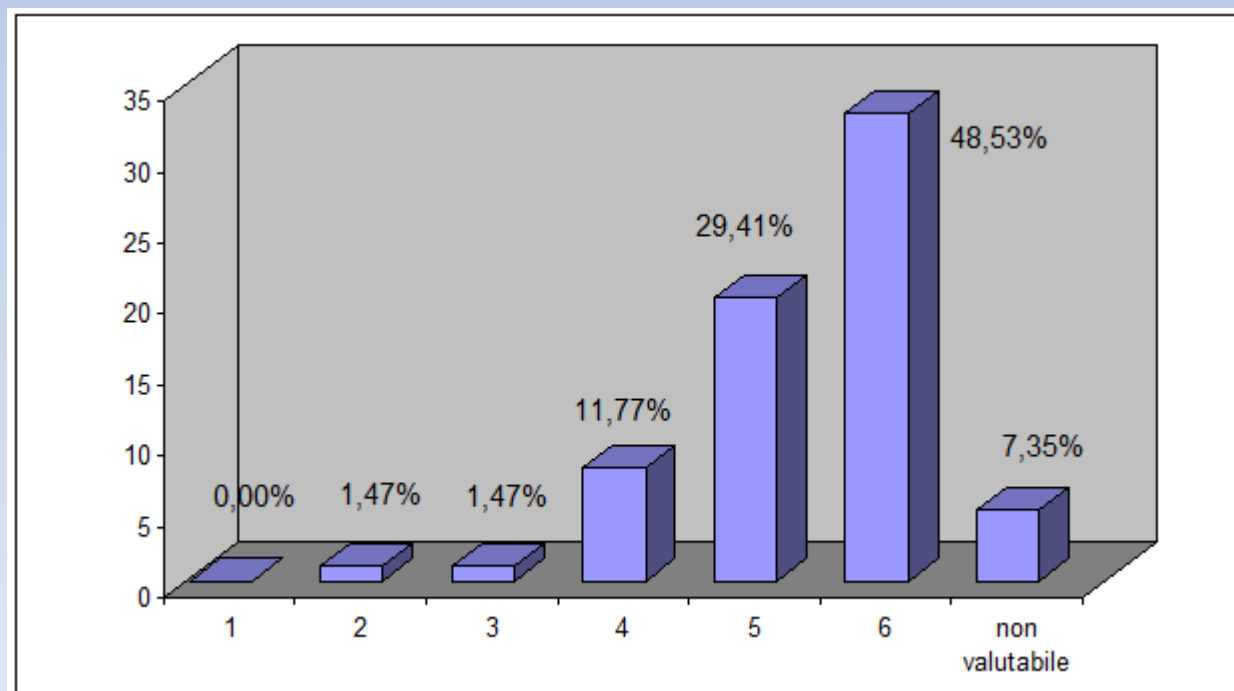




## A11. Quanto si ritiene soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>4</b>	<b>8</b>	<b>11,77%</b>
<b>5</b>	<b>20</b>	<b>29,41%</b>
<b>6</b>	<b>33</b>	<b>48,53%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>

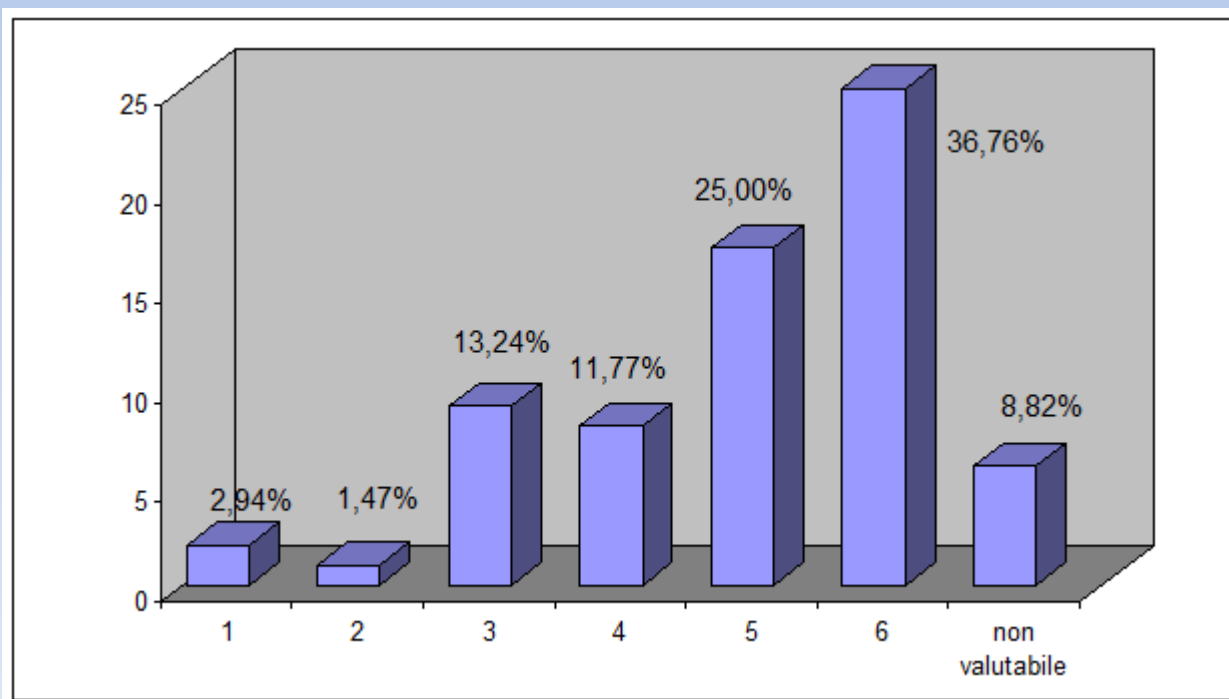




## A12. Ritiene che l'organizzazione degli spazi tuteli la riservatezza degli utenti

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>3</b>	<b>9</b>	<b>13,24%</b>
<b>4</b>	<b>8</b>	<b>11,77%</b>
<b>5</b>	<b>17</b>	<b>25,00%</b>
<b>6</b>	<b>25</b>	<b>36,76%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>6</b>	<b>8,82%</b>



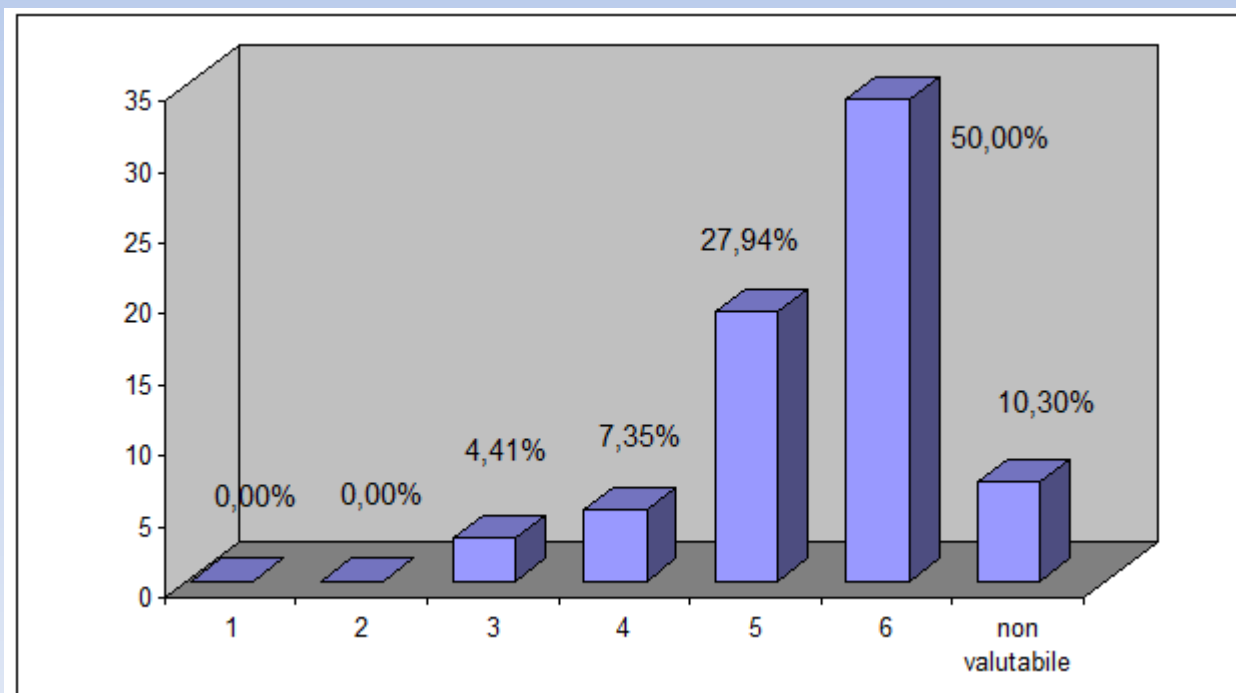


## Risposte alle domande

### A13. Facilità di accesso alla struttura

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4,41%</b>
<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>
<b>5</b>	<b>19</b>	<b>27,94%</b>
<b>6</b>	<b>34</b>	<b>50,00%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>7</b>	<b>10,30%</b>



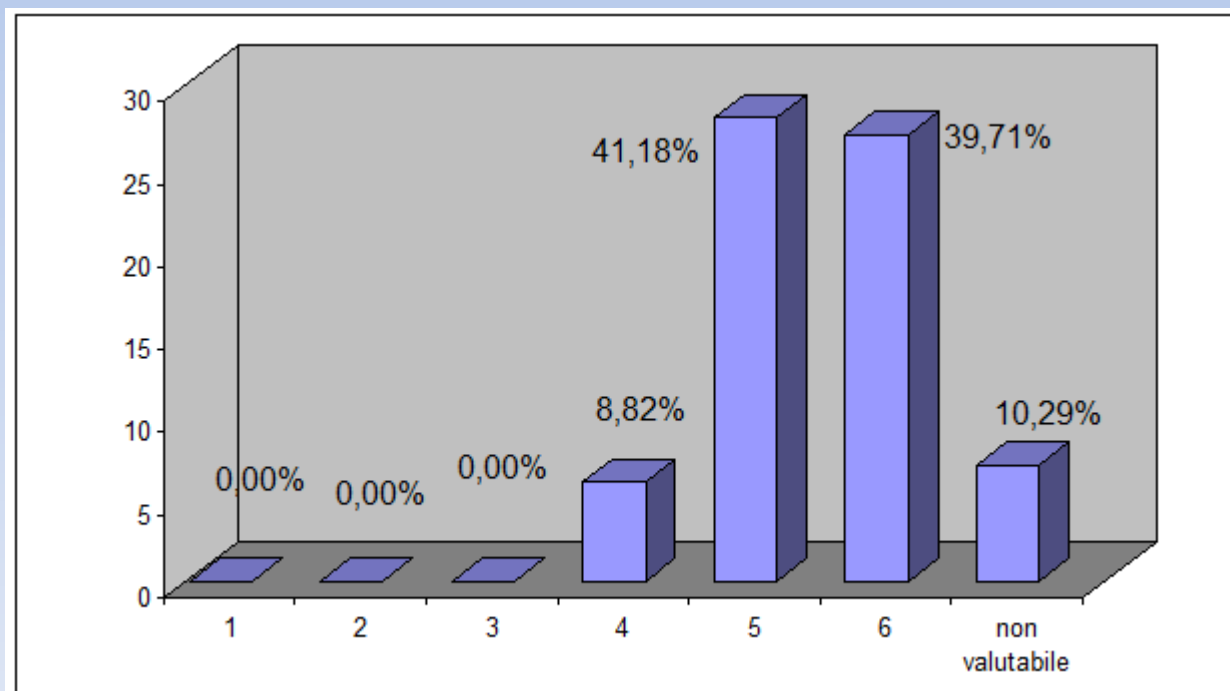




## A14. Giudizio complessivo

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>4</b>	<b>6</b>	<b>8,82%</b>
<b>5</b>	<b>28</b>	<b>41,18%</b>
<b>6</b>	<b>27</b>	<b>39,71%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>7</b>	<b>10,29%</b>

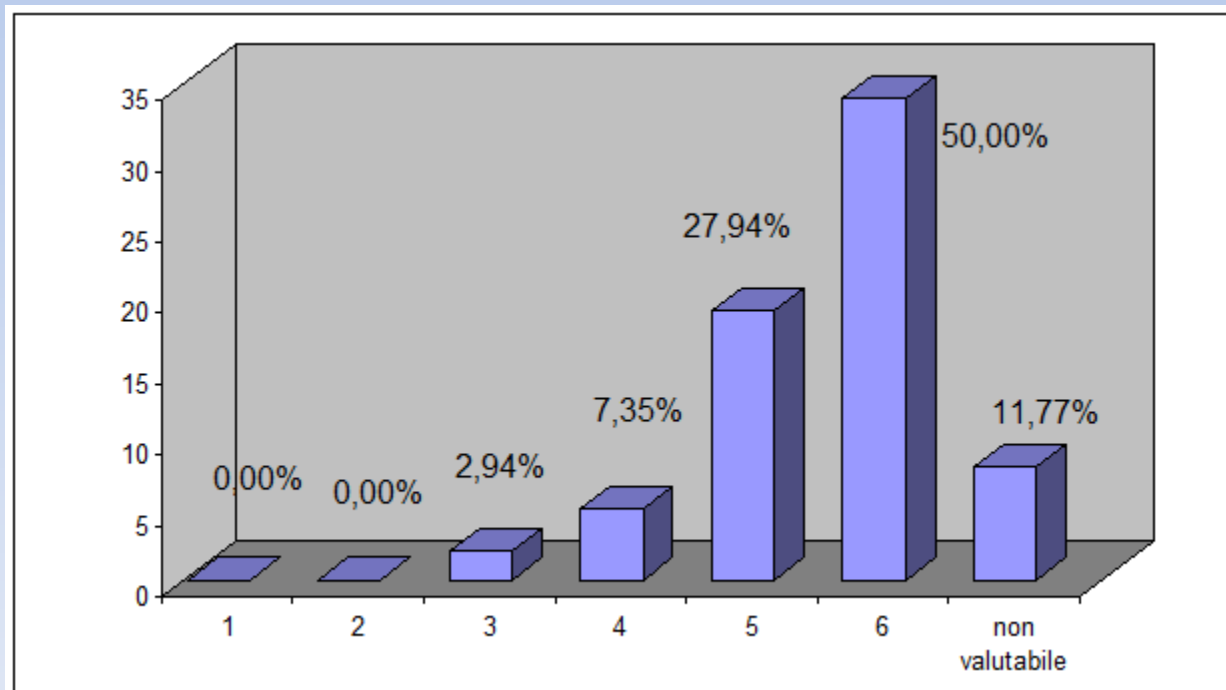




## A15. Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere al Servizio

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,94%</b>
<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>
<b>5</b>	<b>19</b>	<b>27,94%</b>
<b>6</b>	<b>34</b>	<b>50,00%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>8</b>	<b>11,77%</b>

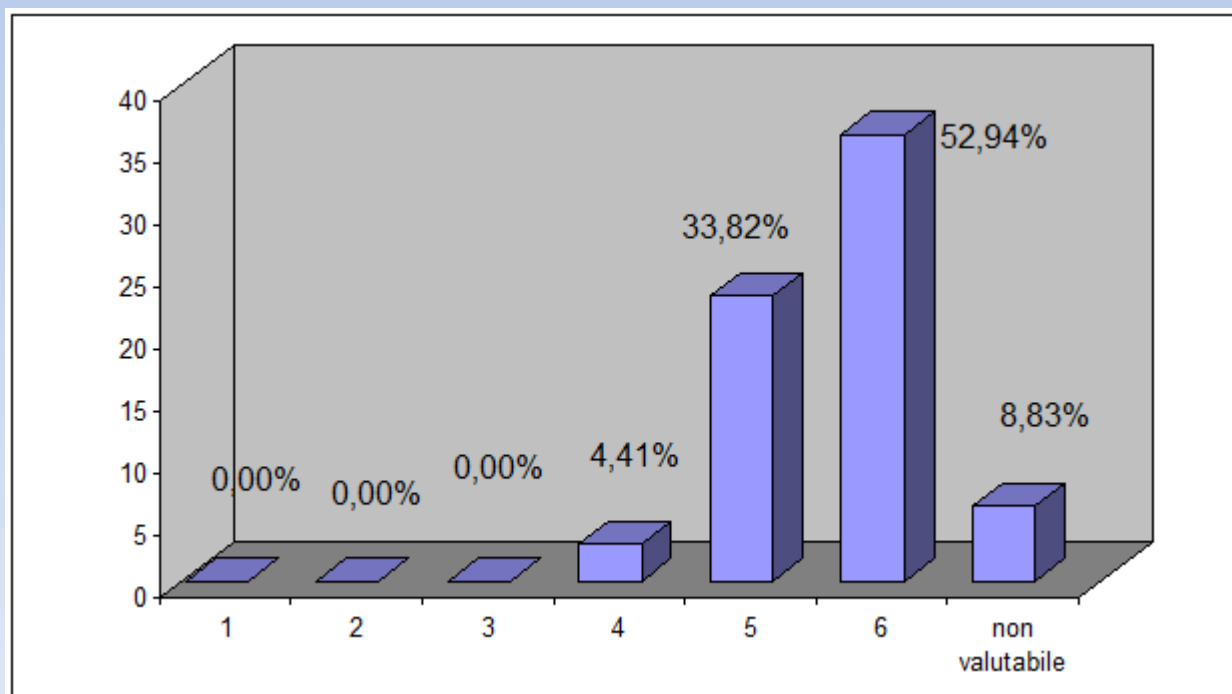




## A16. Chiarezza e completezza delle informazioni

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4,41%</b>
<b>5</b>	<b>23</b>	<b>33,82%</b>
<b>6</b>	<b>36</b>	<b>52,94%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>6</b>	<b>8,83%</b>

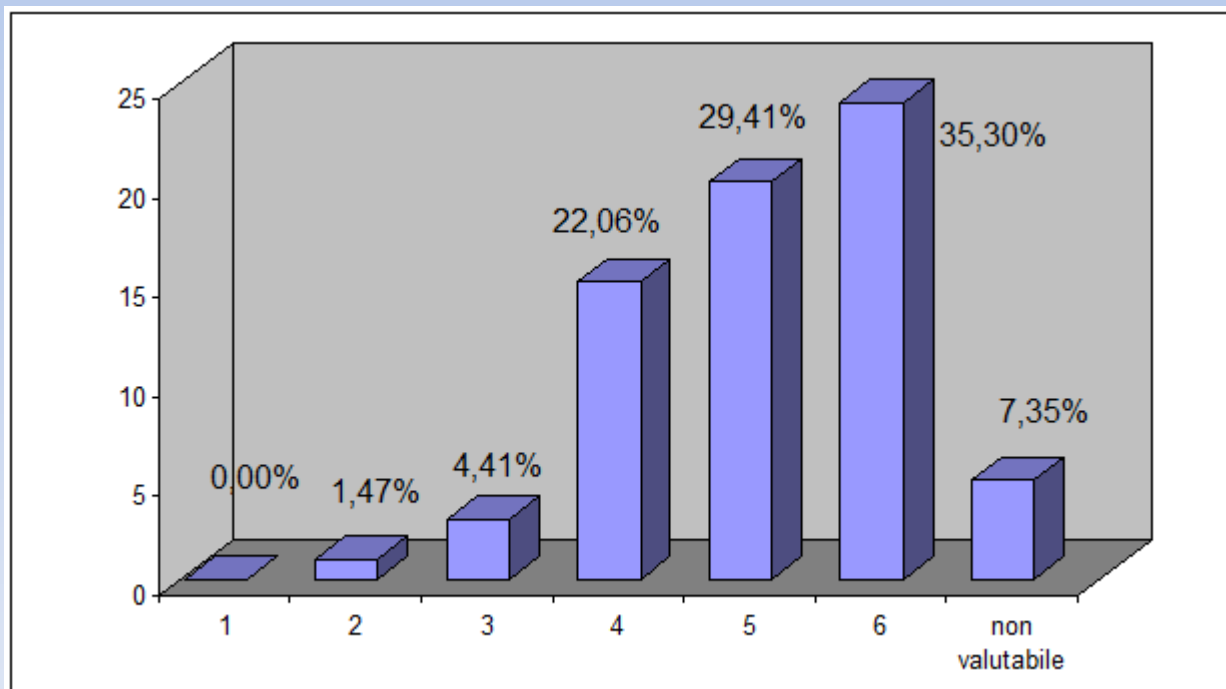




## A17. Aspetto e accoglienza degli ambienti

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1,47%</b>
<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4,41%</b>
<b>4</b>	<b>15</b>	<b>22,06%</b>
<b>5</b>	<b>20</b>	<b>29,41%</b>
<b>6</b>	<b>24</b>	<b>35,30%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>





## A18. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti

Valutazione espressa in una scala da 1 a 6  
(dove 1 rappresenta il minimo e 6 il massimo)

<i>valutazione</i>	<i>n. voti espressi</i>	<i>%</i>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4,41%</b>
<b>5</b>	<b>13</b>	<b>19,12%</b>
<b>6</b>	<b>47</b>	<b>69,12%</b>
<b>non valutabile</b>	<b>5</b>	<b>7,35%</b>

