

elaborazione risultati

**Customer satisfaction URP 2015**

questionari on line

	Domanda 1 – Ha individuato facilmente l 'URP? (informazioni sull'indirizzo, i recapiti telefonici e gli orari di apertura?)	Domanda 2 – E' riuscito a contattare agevolmente l 'URP tramite telefono o posta elettronica?	fornite dall 'URP per i propri servizi (istanza di accesso agli atti, presentazione suggerimento/recl amo, informazioni sui servizi provinciali, ecc.)	Domanda 4 – I modelli da compilare per l'istanza di accesso agli atti e la presentazione di segnalazione/recla mo sono chiari?	Domanda 5 – Le informazioni sui tempi per ottenere i servizi dell 'URP sono chiare?
1	10	10	10	10	10
2	10	10	10	10	10
3	10	2	3	4	5
4	3	2	5	10	4
5	10	10	10	10	10
6	0	0	0	0	0
7	6	7	10	6	7
8	7	5	7	6	7
9	10	10	10	10	10
10	10	9	9	10	10
11	7	10	10	7	7
12	10	10	10	10	10
13	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3
15	10	10	10	10	10
16	10	10	10	10	10
17	7	8	9	10	6
18	9	8	9	9	8
19	9	8	9	9	9
20	10	10	9	10	10
21	10	10	9	10	10
22	8	9	10	10	10
23	10	9	8	8	8
24	10	10	10	10	10
25	8	8	8	8	8
26	10	10	9	9	8
27	6	6	6	6	6
28	10	10	10	10	10
29	9	9	10	10	8
30	10	10	10	9	9
31	9	9	8	10	9
32	10	10	9	9	10
33	7	7	7	7	7
34	10	10	10	10	10
35	10	10	9	10	10
36	9	9	9	9	9
37	10	9	9	8	7
38	8	8	8	8	8
39	8	9	10	9	8
40	10	10	10	10	10
41	9	10	9	9	10
42	9	9	9	10	9

elaborazione risultati

43	10	10	10	10	10
44	10	10	10	10	10
45	9	9	9	9	10
46	8	8	10	8	10
47	10	10	10	10	10
48	10	10	10	10	10
49	10	10	10	10	10
50	10	10	10	10	10
51	6	6	6	6	6
52	5	5	5	5	5
<b>totale</b>	442	434	443	444	434
<b>media</b>	8,5	8,35	8,52	8,54	8,35
<b>media gardimento</b>		<b>8,53</b>			
<b>questionari distribuiti</b>		<b>52</b>			
<b>questionari restituiti</b>		<b>52</b>			
<b>% risposte pervenute</b>		<b>100,00%</b>			

elaborazione risultati

questionari cartacei

Domanda 6 – Il servizio ricevuto è stato nei termini che le sono stati comunicati?	Domanda 7 – Il personale dell'URP è stato cortese e ha risposto in modo soddisfacente alle sue domande?	Domanda 8 – Come valuta la chiarezza ed adeguatezza delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative?	Domanda 9 – Come valuta le informazioni presenti sul sito internet dell'URP?	Domanda 10 – Quale è il suo giudizio complessivo sul servizio offerto dall'URP?
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
4	5	4	10	2
10	5	10	4	3
10	10	10	10	10
0	0	0	0	0
6	10	5	8	10
6	6	8	7	4
10	10	10	10	10
10	10	10	10	9
7	10	7	7	7
10	10	10	10	10
3	4	4	5	10
3	4	4	5	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	6	7	10
7	9	10	10	10
9	9	9	9	9
10	10	10	10	10
10	10	9	10	10
9	8	9	10	10
8	7	7	8	8
10	10	10	10	10
8	8	8	8	8
10	9	10	8	10
6	6	6	6	6
10	10	10	10	10
10	10	9	9	10
10	9	10	9	8
7	8	10	10	10
10	9	9	10	10
7	7	7	7	7
10	10	10	10	10
10	10	10	9	9
9	9	9	9	9
10	7	7	10	10
8	8	8	8	8
8	10	9	9	9
10	10	10	10	10
9	9	10	10	10
9	10	9	10	10

elaborazione risultati

10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
9	9	9	9	9
10	10	10	8	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
6	6	6	6	6
5	5	5	5	5
443	446	443	450	456
8,52	8,58	8,52	8,65	8,77

## Customer satisfaction URP 2015

### Con quale frequenza utilizza i servizi dell'URP?

A)	è la prima volta	17		
	almeno una volta alla settimana	6		
	una volta al mese	4		
	2/3 volte all'anno	12		
	una volta all'anno	12		
	altro.....	1		
	non risponde	0		
	<b>Totale</b>	<b>52</b>	risposte multiple	0

utenti intervistati: 52  
questionari on line 16  
questionari cartacei 36

### Come è venuto a conoscenza di questo servizio?

B)	Internet	19		
	altri uffici	16		
	passaparola	13		
	altro	3		
	non risponde	1		
	<b>Totale</b>	<b>52</b>	risposte multiple	0

### Per quale tipo di servizio, in genere, si rivolge all'URP?

C)	informazioni relative a servizi online	12		
	informazioni sui procedimenti	14		
	accesso ai documenti amministrativi	7		
	informazioni sulle competenze, modulistica, orari uffici	1		
	segnalazioni e reclami	9		
	bandi di gara e concorsi	3		
	altro	4		
	non risponde	3		
	<b>Totale</b>	<b>53</b>	risposte multiple	1

### Quanto ritiene utile che la Provincia disponga di un URP?

D)	moltissimo	28		
	molto	18		
	abbastanza	5		
	per nulla	1		
	non risponde	0		
	<b>Totale</b>	<b>52</b>		

## Customer satisfaction URP 2015

<b>sexso</b>	M		9
	F		7
	non risponde		0
			<b>16</b>
<b>età</b>	<40		8
	41<65		5
	oltre 65		3
	non risponde		
			<b>16</b>
<b>impiego</b>	settore privato		4
	settore pubblico		6
	disoccupato/inoccupato		4
	pensionato/casalinga		2
	non risponde		0
			<b>16</b>
<b>residenza</b>	comune di Verona		9
	altri comuni della provincia		6
	altre province		1
	altro		0
	non risponde		0
			<b>16</b>

utenti intervistati: 52  
 questionari on line 16  
 questionari cartacei 36