

elaborazione risultati

**Customer satisfaction URP 2017**

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?	Domanda 3 – Come valuta le informazioni fornite dall 'URP per i propri servizi (istanza di accesso agli atti, presentazione suggerimento/reclam o, 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	10	10	10	10
4	10	10	10	10	10
5	10	10	10	10	10
6	10	10	10	10	10
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	5	8	6	10	5
10	5	6	6	4	8
11	7	4	5	5	5
12	9	5	5	10	10
13	10	10	10	8	8
14	10	10	10	10	10
15	8	8	7	8	7
16	4	0	2	5	3
17	10	10	10	10	10
18	10	10	10	10	10
19	1	0	0	0	0
20	10	8	8	10	8
21	10	10	10	10	10
22	6	6	5	7	7
23	6	6	5	7	7
24	6	6	5	7	7
25	10	10	10	10	10
26	10	10	10	10	10
27	10	10	10	10	10
28	10	10	10	10	10
29	10	10	9	9	9
30	9	9	10	10	10
31	10	10	10	10	10
32	10	9	9	10	9
33	10	10	10	10	10
34	10	10	10	10	10
35	9	9	9	9	10
36	10	10	10	10	10
37	9	9	10	9	10
38	9	8	8	8	8
39	9	9	9	9	9
40	8	8	8	8	8

elaborazione risultati

41	10	10	10	10	10
42	10	10	10	10	10
43	10	10	10	9	9
44	10	10	10	10	10
45	9	9	9	9	9
46	10	10	10	10	10
47	10	9	10	9	10
48	9	9	9	9	9
49	10	10	10	10	9
50	8	8	9	8	8
51	10	10	10	10	10
52	8	9	8	10	10
53	10	10	10	10	10
54	9	9	9	8	10
<b>totale</b>	473	461	460	475	472
<b>media</b>	8,76	8,54	8,52	8,8	8,74
<b>media gradimento</b>					<b>8,69</b>
<b>questionari distribuiti</b>					<b>54</b>
<b>questionari restituiti</b>					<b>54</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
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	5	7	6
6	8	7	6	7
5	5	5	5	5
10	10	10	7	7
10	9	10	10	8
10	10	10	10	10
9	6	8	8	8
6	4	3	4	3
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
0	0	0	0	0
10	10	10	10	8
10	10	10	10	10
2	6	6	6	7
2	6	6	6	7
2	6	6	6	7
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
8	10	10	8	10
10	10	9	9	9
10	10	10	10	10
10	10	10	9	9
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
9	9	9	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
8	8	8	9	9
9	9	9	9	9
8	8	8	8	10

elaborazione risultati

10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	9	9	10
10	10	10	10	10
9	9	9	9	9
10	10	10	10	10
9	9	9	10	10
9	9	9	9	9
10	10	10	10	10
9	9	8	8	9
10	10	10	10	10
8	8	9	10	10
10	10	10	10	10
10	8	9	9	10
462	471	471	471	476
8,56	8,72	8,72	8,72	8,81

## Customer satisfaction URP 2017

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

A)	è la prima volta	28		
	almeno una volta alla settimana	1		
	una volta al mese	6		
	2/3 volte all'anno	7		
	una volta all'anno	10		
	altro.....	2		
	non risponde			
	<b>Totale</b>	<b>54</b>	risposte multiple	0

utenti intervistati: 54  
questionari on line 28  
questionari cartacei 26

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

B)	Internet	23		
	altri uffici	9		
	passaparola	8		
	altro	11		
	non risponde	4		
	<b>Totale</b>	<b>55</b>	risposte multiple	1

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

C)	informazioni relative a servizi online	18		
	informazioni sui procedimenti	6		
	accesso ai documenti amministrativi	9		
	informazioni sulle competenze, modulistica, orari uffici	2		
	segnalazioni e reclami	5		
	bandi di gara e concorsi	6		
	altro	6		
	non risponde	6		
	<b>Totale</b>	<b>58</b>	risposte multiple	4

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

D)	moltissimo	37		
	molto	12		
	abbastanza	4		
	per nulla	1		
	non risponde	0		
	<b>Totale</b>	<b>54</b>		

## Customer satisfaction URP 2017

<b>sexso</b>	M		21
	F		32
	non risponde		1
			<b>54</b>
<b>età</b>	<40		34
	41<65		16
	oltre 65		3
	non risponde		1
			<b>54</b>
<b>impiego</b>	settore privato		30
	settore pubblico		12
	disoccupato/inoccupato		6
	pensionato/casalinga		5
	non risponde		1
			<b>54</b>
<b>residenza</b>	comune di Verona		21
	altri comuni della provincia		17
	altre province		10
	altro		5
	non risponde		1
			<b>54</b>

utenti intervistati: 54  
 questionari on line: 28  
 questionari cartacei: 26