

elaborazione risultati

Customer satisfaction URP 2018						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/recla mo, 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	9	6	0	0	0	0
2	10	10	10	10	10	10
3	10	10	10	10	10	10
4	10	8	9	9	10	10
5	10	10	10	10	10	10
6	10	10	10	10	10	10
7	10	10	10	10	10	10
8	8	6	7	7	6	6
9	10	10	10	10	10	10
10	10	6	10	10	10	10
11	10	10	10	10	10	10
12	10	10	10	10	10	10
13	10	10	10	10	10	10
14	10	10	10	10	10	10
15	10	10	10	10	10	10
16	9	9	9	9	9	9
17	10	10	9	10	10	10
18	10	10	10	10	10	10
19	10	10	10	10	10	10
20	9	9	9	9	9	9
21	9	10	10	10	9	9
22	8	8	8	8	8	8
23	10	10	9	9	10	10
24	9	9	9	9	9	9
25	10	9	10	9	9	9
26	8	8	8	8	8	8
27	10	10	10	10	10	10
28	7	8	7	8	9	9
29	10	10	10	10	10	10
totale	276	266	264	265	266	
media	9,52	9,17	9,1	9,14	9,17	
media gradimento		9,12				
questionari distribuiti		29				

elaborazione risultati

questionari restituiti	29
% risposte pervenute	100,00%

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?
0	1	0	7	0
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	9
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
6	6	7	6	6
10	10	10	10	10
6	7	3	2	5
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
9	9	8	9	9
10	9	10	10	10
10	10	10	10	10
10	10	10	10	10
9	9	9	9	9
9	9	10	10	8
8	8	8	8	8
10	10	10	9	9
9	9	9	9	9
9	9	10	10	10
8	8	8	8	8
10	10	10	10	10
10	9	8	7	7
10	10	10	10	10
263	263	260	264	257
9,07	9,07	8,97	9,1	8,86

2644

Customer satisfaction URP 2018

Con quale frequenza utilizza i servizi dell'URP?

A)	è la prima volta	14		
	almeno una volta alla settimana			
	una volta al mese	3		
	2/3 volte all'anno	4		
	una volta all'anno	8		
	altro.....			
	non risponde			
	Totale	29	risposte multiple	0

utenti intervistati: 29
questionari on line: 10
questionari cartacei: 19

Come è venuto a conoscenza di questo servizio?

B)	Internet	11		
	altri uffici	7		
	passaparola	8		
	altro	1		
	non risponde	3		
	Totale	30	risposte multiple	1

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

C)	informazioni relative a servizi online	11		
	informazioni sui procedimenti	7		
	accesso ai documenti amministrativi	6		
	informazioni sulle competenze, modulistica, orari uffici			
	segnalazioni e reclami	4		
	bandi di gara e concorsi	4		
	altro	1		
	non risponde	5		
	Totale	38	risposte multiple	9

Quanto ritiene utile che la Provincia disponga di un URP?

D)	moltissimo	21		
	molto	5		
	abbastanza	3		
	per nulla			
	non risponde			
	Totale	29		

Customer satisfaction URP 2018

sexso	M	15	
	F	14	
	non risponde	0	
		29	
età	<40	14	
	41<65	12	
	oltre 65	2	
	non risponde	1	
		29	
impiego	settore privato	18	
	settore pubblico	8	
	disoccupato/inoccupato	3	
	pensionato/casalinga	0	
	non risponde	0	
		29	
residenza	comune di Verona	21	
	altri comuni della provincia	6	
	altre province	2	
	altro	0	
	non risponde	0	
		29	

utenti intervistati: 29
questionari on line: 10
questionari cartacei: 19