

Risultati del Questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla prenotazione degli appuntamenti in Comune

I dati sono stati raccolti tramite un form web nel periodo 1/1/2021 – 31/12/2021.

totale questionari compilati	325
-------------------------------------	------------

 sesso	 totale	 %
maschi	122	37,54%
femmine	203	62,46%
TOTALE	325	100,00%

 età	 totale	 %
<25	15	4,61%
26-40	58	17,85%
41-55	117	36,00%
56-69	107	32,92%
>70	28	8,62%
TOTALE	325	100,00%

 titolo di studio	 totale	 %
Elementari/nessun titolo	3	0,92%
media inferiore	42	12,93%
media superiore	177	54,46%
laurea	103	31,69%
TOTALE	325	100,00%

 Professione	 totale	 %
ARTIGIANO	12	3,69%
CASALINGA	14	4,30%
IMPIEGATO	97	29,85%
IMPRENDITORE	22	6,77%
INSEGNANTE	28	8,62%
OPERATORE SANITÀ	15	4,61%
PENSIONATO	52	16,00%
PROFESSIONISTA	45	13,85%
ALTRO	40	12,31%
TOTALE		100,00%

Tipologia appuntamento prenotato	totale	%
ANAGRAFE	159	48,92%
STATO CIVILE	150	46,15%
SERVIZI SOCIALI	10	3,08%
ZTL/IDONEITÀ	6	1,85%
TOTALE	325	100,00%

Ha completato la procedura sul web o ha preferito utilizzare il servizio dello Sportello Unico del Cittadino (di persona o telefonando)?

	totale	%
PERSONA	48	14,77%
TELEFONO	67	20,62%
WEB	210	64,61%
TOTALE	325	100,00%

Nel caso, perché ha scelto lo sportello Unico? (possibili più risposte)

	totale	%
PREFERISCO IL CONTATTO UMANO	53	72,60%
TIMORE SBAGLI	13	17,81%
PROCEDURA COMPLICATA	7	9,59%
TOTALE	73	100,00%

come valuta il servizio?

(1 poco soddisfatto/10 molto soddisfatto)

Rapido	Media voti	9,07
Semplice	Media voti	8,98
Efficace	Media voti	9,07
Professionalità del personale (solo risposte di chi ha fatto procedura Non web)	Media voti	9,02
Intuitività procedura (solo risposte di chi ha fatto procedura web)	Media voti	9,06
Orario in cui telefonare (solo risposte di chi ha fatto procedura Non web)	Media voti	7,97
Orario di apertura sportello(solo risposte di chi ha fatto procedura Non web)	Media voti	8,24

Complessivamente, come valuta il servizio di prenotazione degli appuntamenti? (1 poco soddisfatto /10 molto soddisfatto)	Media voti 8,94
--	---------------------------