

SERVIZI DEMOGRAFICI	questionari raccolti n. 30
Questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti - 2014	elaborazione risposte
-	
1. FASCIA DI ETÀ UTENZA	
A quale fascia di età appartieni?	
Da 0 a 25 anni	
Da 25 a 50 anni	23
Oltre 50 anni	7
2. CITTADINANZA	
Sono italiano	30
Altro: sono cittadino _____	
3. CONOSCENZA E UTILIZZO DEI SERVIZI	
Quali di questi servizi, offerti dallo sportello Servizi Demografici, conosci e hai utilizzato personalmente?	
iscrizione/cambio di residenza	12
servizi di stato civile (nascita, morte, matrimonio)	11
informazioni generali sugli altri servizi comunali	2
rilascio certificati	21
4. FREQUENZA DI UTILIZZO DEI SERVIZI	
Mediamente, frequenti lo sportello	
1-2 volte l'anno	24
1 volta al mese	1
1 volta alla settimana	1
Più volte alla settimana	

non saprei	3
5. GIUDIZIO SUL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO	
Come giudichi, nel suo complesso, i servizi resi allo sportello di Piazza Mariutto 20?	
Molto buono	12
Buono	14
Sufficiente	2
Insufficiente	1
Se la risposta è stata “insufficiente”, puoi scrivere di seguito i motivi?	(nessuna precisazione fornita per servizio valutato insufficiente)
6. GRADO DI ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	
Come giudichi lo spazio destinato al pubblico per l’attesa?	
Molto buono	5
Buono	19
Sufficiente	5
Insufficiente	
Se la risposta è stata “insufficiente”, puoi scrivere di seguito i motivi?	
7. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	
Come giudichi l’orario di apertura al pubblico dello sportello	
(attualmente, da martedì a sabato, dalle ore 09:30 alle 12:45)	
Molto buono	4

Buono	10
Sufficiente	10
Insufficiente	5
Se la risposta è stata “insufficiente”, puoi scrivere di seguito i motivi?	1) essendo lavoratore, preferisco sbrigare quanto prima le pratiche; 2) potrebbe essere aperto anche nel pomeriggio, dato che non tutti possono recarsi la mattina 3) se ci fosse un pomeriggio sarebbe meglio; 4) sarebbe utile apertura pomeridiana (per chi lavora e' un problema essere libero al mattino anche perchè lavoro anche il sabato 5) (nessuna precisazione sulle motivazioni del giudizio insufficiente)
8. COMPETENZA E CORTESIA DEL PERSONALE	
Come valuti la disponibilità e la competenza del personale rispetto alle richieste dell’utenza?	
Molto buona	14
Buona	13
Sufficiente	3
Insufficiente	
Se la risposta è stata “insufficiente”, puoi scrivere di seguito i motivi per i quali hai espresso tale insufficiente valutazione?	
9. GRADO DI CONOSCENZA MODULISTICA NEL SITO	

Potresti indicare di seguito il tuo grado di conoscenza delle schede informative sui servizi e della modulistica, relativa ai servizi demografici, che trovi nel sito www.comune.villanova.pd.it?	
Molto buona	2
Buona	14
Sufficiente	5
Nulla: non ho mai consultato il sito del Comune	9
10. QUALITA' DELLA MODULISTICA NEL SITO	
se hai barrato una delle prime tre risposte della domanda precedente, potresti esprimere la tua valutazione sul grado di chiarezza e facilità di utilizzo dei moduli e delle relative spiegazioni su come fare per accedere ai servizi demografici?	
Molto buoni	2
Buoni	12
Sufficienti	5
Insufficienti	
non ho mai consultato la modulistica	3
Se la risposta è stata “insufficienti”, puoi scrivere di seguito, in poche parole, i motivi per cui hai ritenuto di esprimere tale valutazione?	
11. SUGGERIMENTI E PROPOSTE	
Cosa proporresti per migliorare il servizio?	