



# Indagine di soddisfazione dell' utenza dei Servizi Demografici anno 2018

Elaborazione a cura dei  
Servizi Demografici del Comune di Reggio Emilia  
Febbraio 2019



Reggio Emilia  
città  
delle persone

COMUNE DI  
REGGIO NELL'EMILIA

Nei mesi di Novembre e Dicembre 2018 i Servizi Demografici del Comune di Reggio Emilia hanno realizzato un' indagine conoscitiva con l'obiettivo di raccogliere indicazioni e suggerimenti rilevanti e monitorare il gradimento sui singoli aspetti del servizio.

Il questionario è stato distribuito agli utenti tramite contatto diretto (auto compilazione) ed ha contato n. 501 restituzioni, compilate in forma anonima, che hanno permesso di rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto alla loro esperienza presso gli uffici della Sede Centrale (Via Toschi) e nelle due Sedi Decentrate di Pieve e Ospizio.

Il questionario è stato creato con il programma Limesurvey, che ne ha consentito la progettazione, agevolato l'inserimento delle interviste sulla piattaforma, ed ha facilitato l'elaborazione dei risultati, raccolti in un foglio di calcolo e ordinati automaticamente.

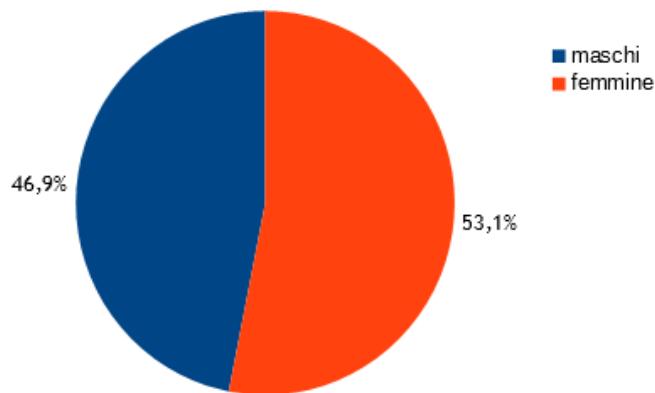
Nelle pagine che seguono vengono riportati gli esiti, rappresentati graficamente, suddivisi in una sezione che illustra la composizione del campione, una con i risultati ottenuti e quella finale che sintetizza il livello di soddisfazione rilevato.

## COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

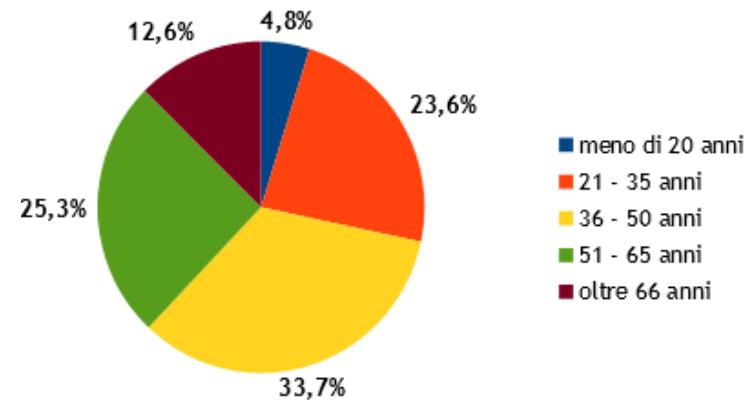
Tra i 501 intervistati, la scheda anagrafica ha prodotto i seguenti risultati:

- secondo il genere, il 53,1% donne e il 46,9% uomini ;
- secondo l'età, under 20 (4,8%), 21-35 (23,6%), 36-50 (33,7%), 51-65 (25,3%) e i cittadini over 66 anni (12,6%) ;
- secondo il titolo di studio, licenza elementare (5,4%), licenza media (25,5%), diploma scuola superiore (42,5%), laurea triennale (9,4%), laurea specialistica o vecchio ordinamento (17%) ;
- secondo la cittadinanza, italiani (83,6%), stranieri (10,8%), con doppia cittadinanza italiano/straniera (5,4%) ;
- secondo la zona di residenza, centro Storico (25,3%), periferia di R.E. (67,3%), Altro Comune della Provincia (5,8%), Altra Provincia (1,6%)

Anagrafica - Sesso

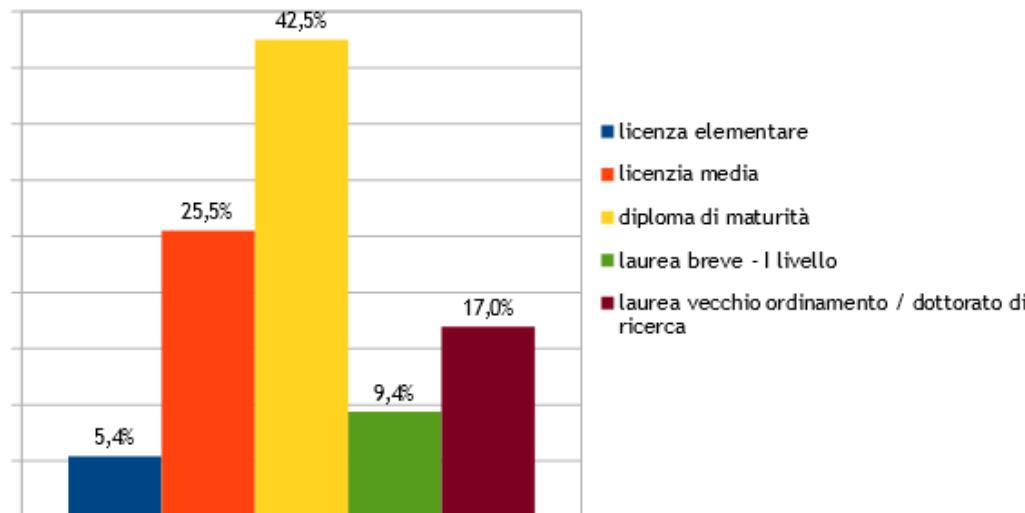


Anagrafica - età

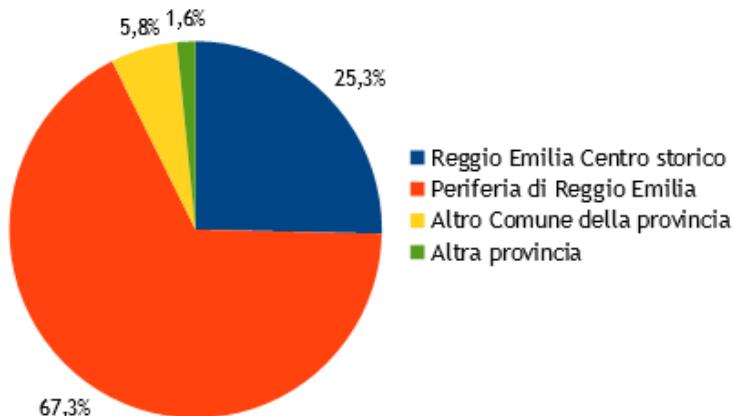


# COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

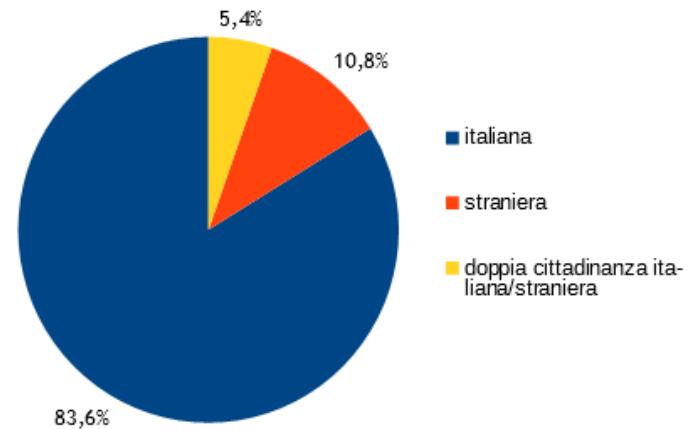
Anagrafica - titolo di studio



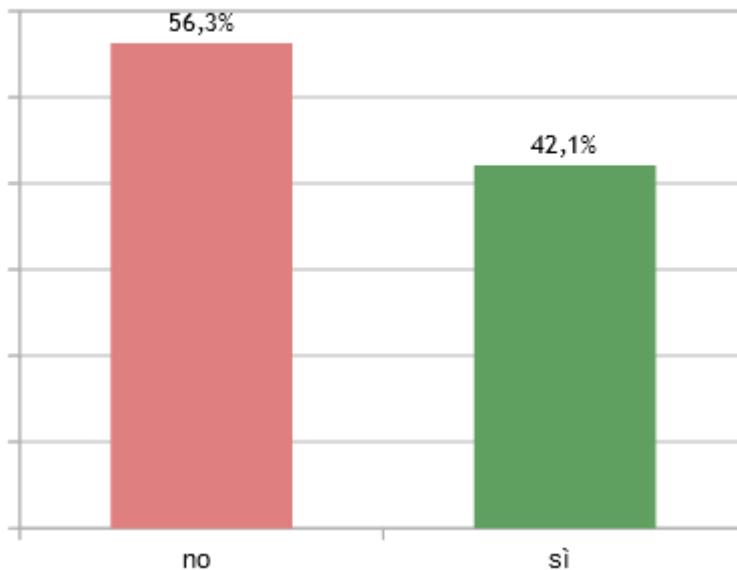
Anagrafica - zona di residenza



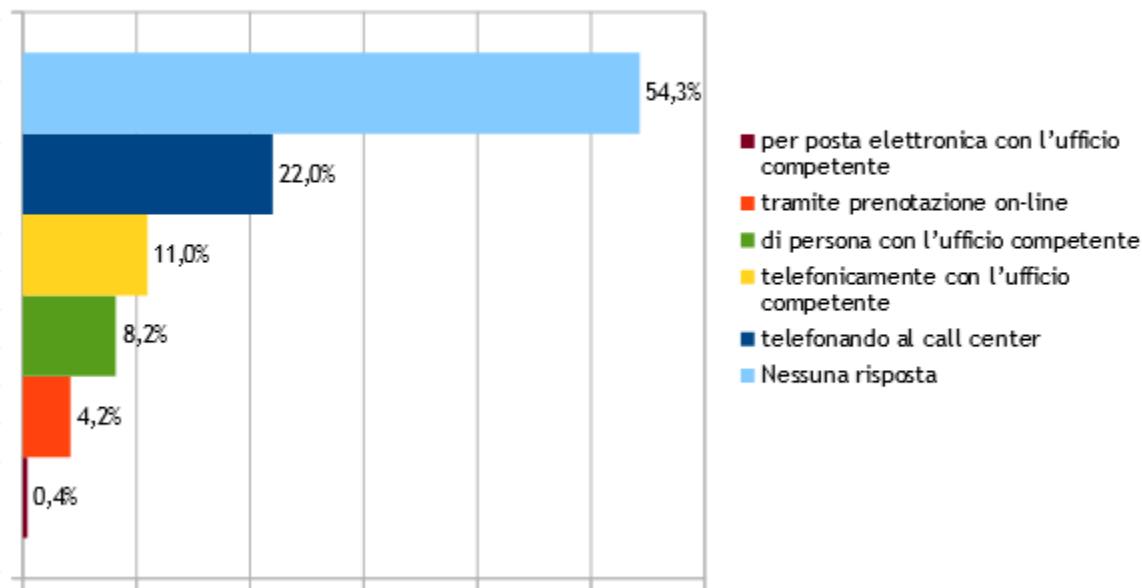
Anagrafica - Cittadinanza



Prima di recarsi nei nostri uffici ha preso appuntamento?

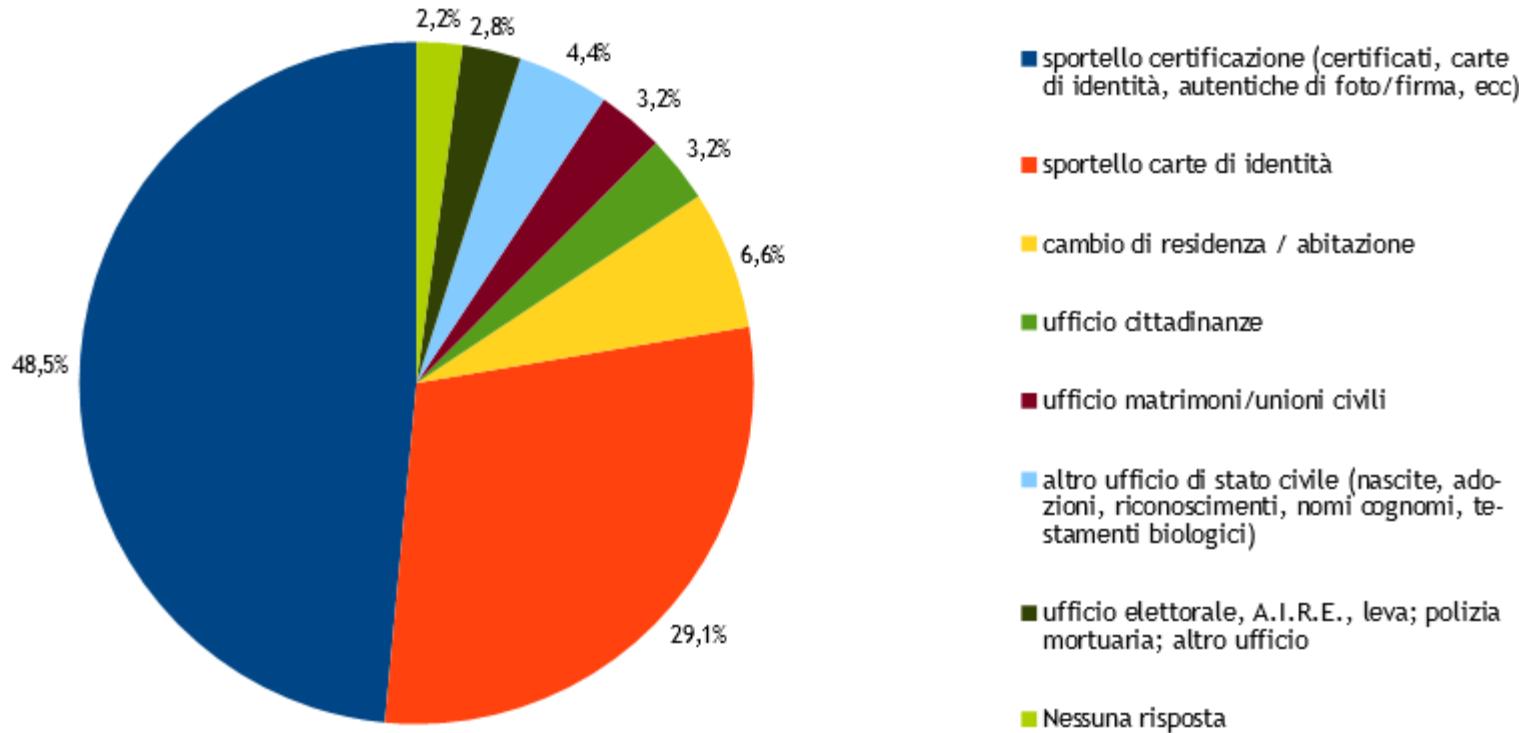


Se sì, come ha ottenuto l'appuntamento?



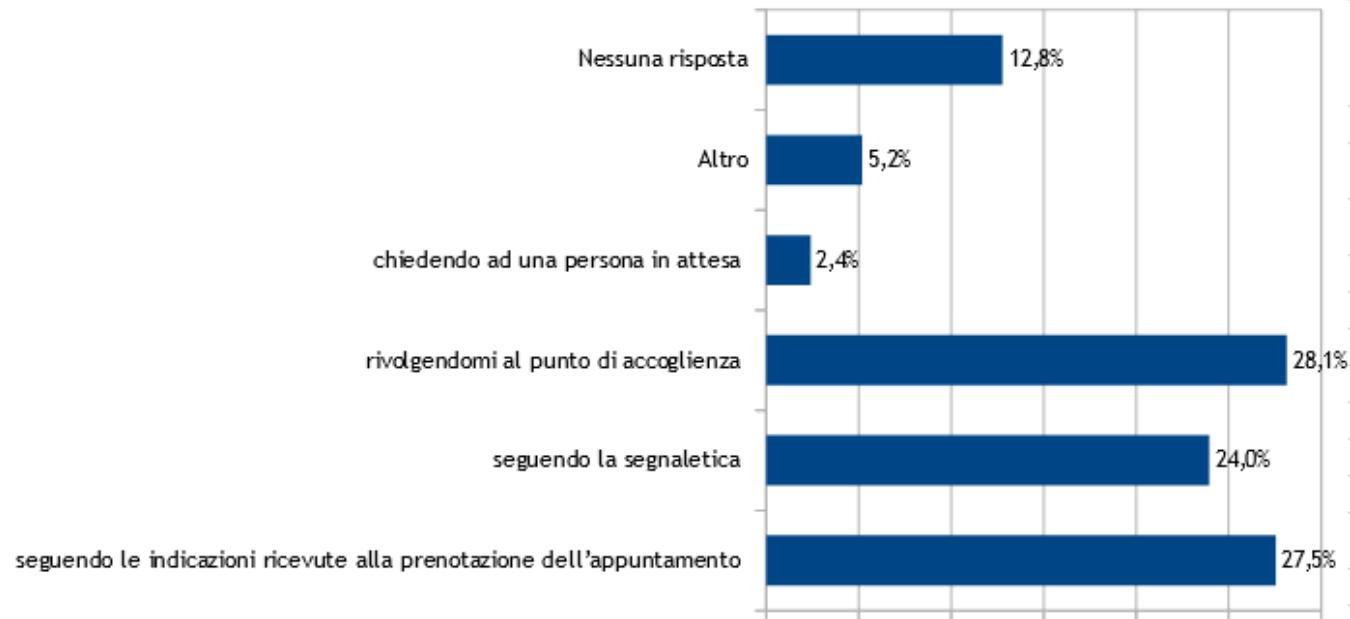
## RISULTATI OTTENUTI

A quale ufficio si è rivolto oggi?



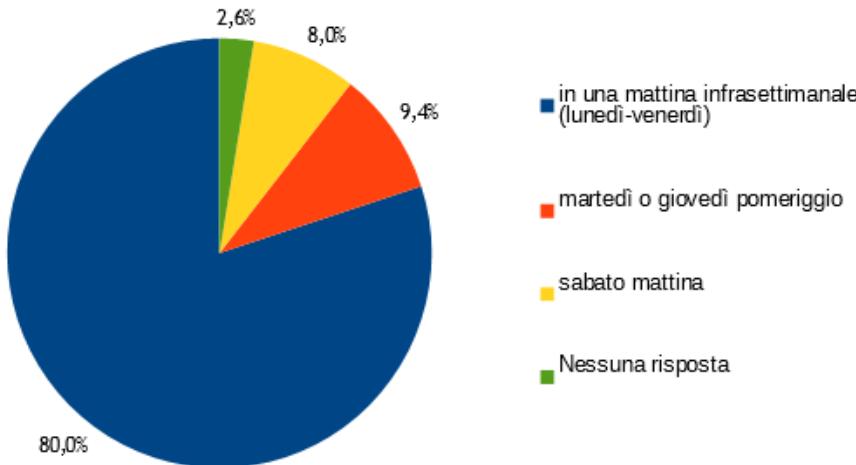
## RISULTATI OTTENUTI

Come ha individuato l'ufficio a cui doveva rivolgersi?

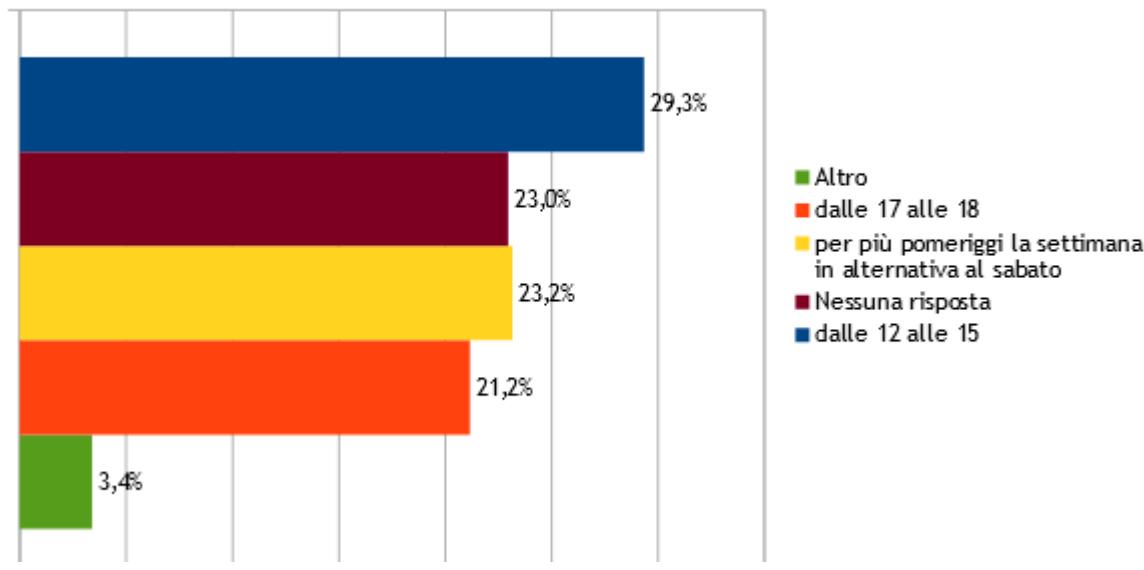


## RISULTATI OTTENUTI

Quando si è recato presso i nostri uffici?



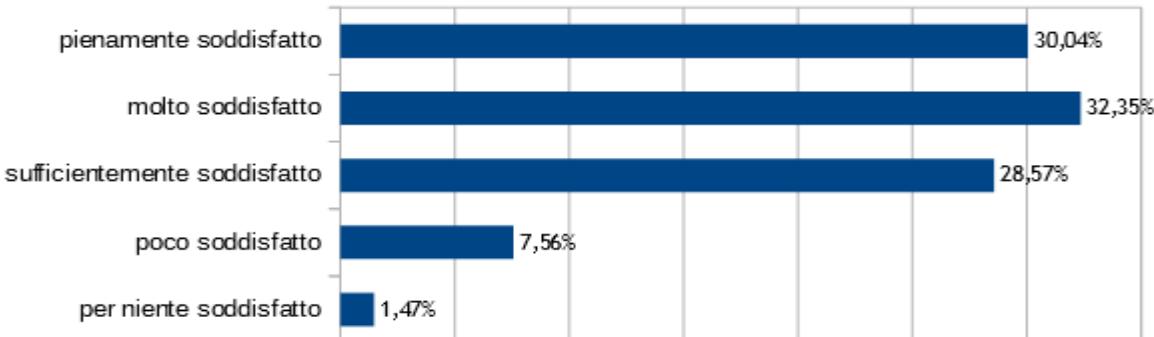
Secondo le sue esigenze, riterrebbe utile un'ulteriore apertura degli uffici?



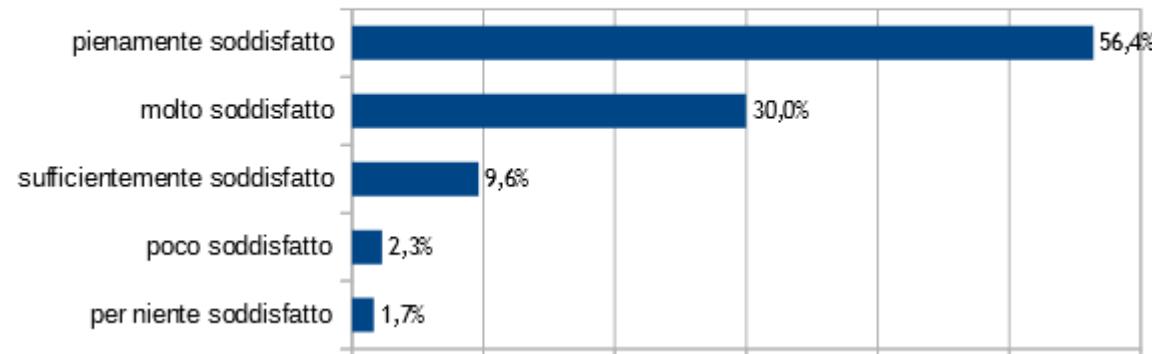
## SODDISFAZIONE

In riferimento all'ultimo accesso ai nostri uffici, indichi il suo grado di soddisfazione su:

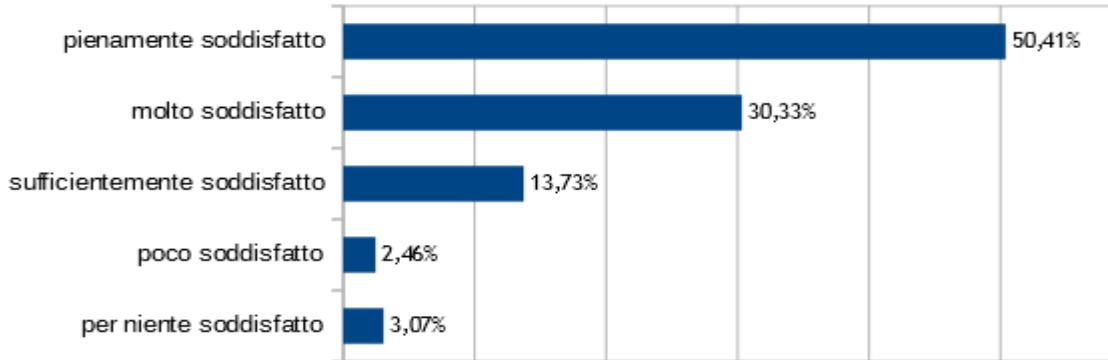
ORARI E GIORNI DI APERTURA



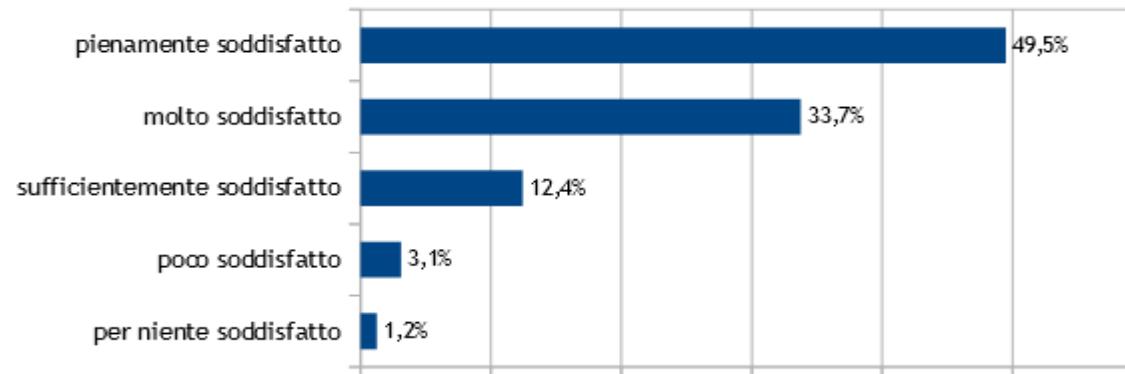
FACILITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA DALL'ESTERNO



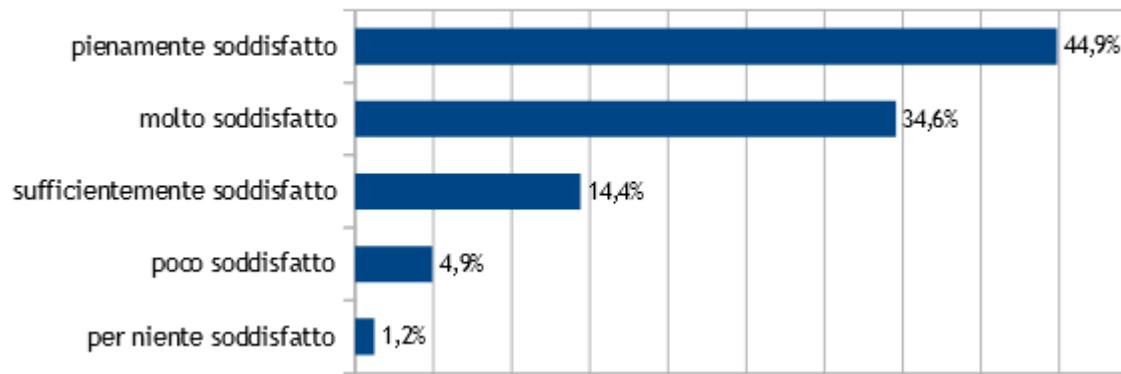
#### TEMPI DI ATTESA PER ACCEDERE ALLO SPORTELLO



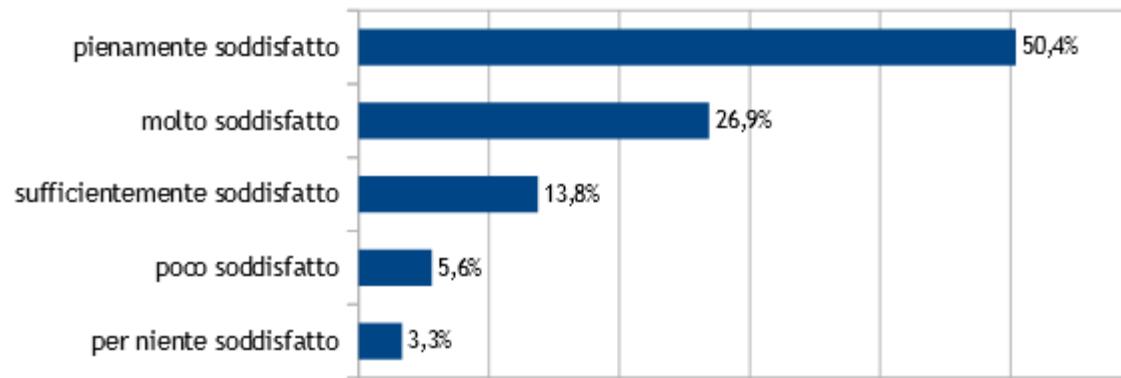
#### CHIAREZZA DELLA SEGNALLETICA INTERNA



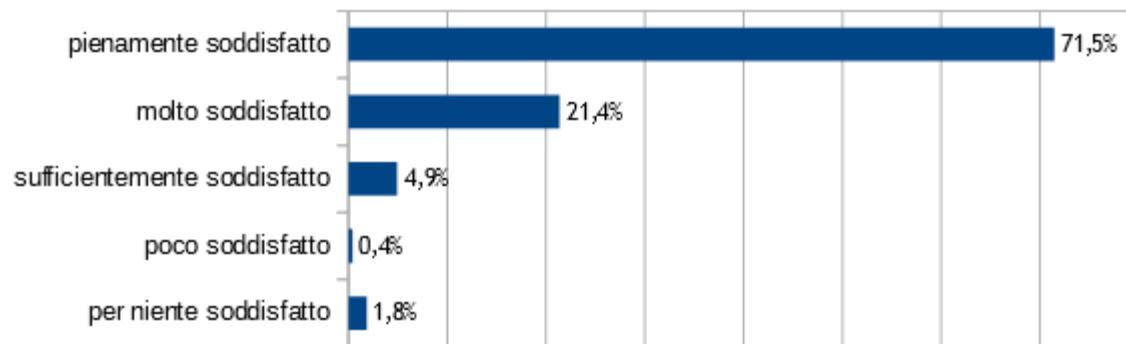
### COMFORT DELL'AMBIENTE



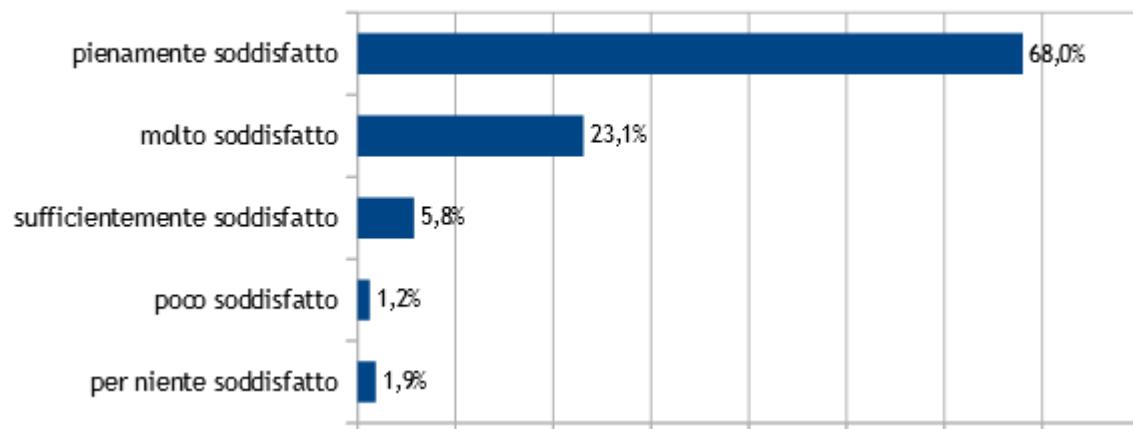
### RISPETTO PER LA PRIVACY



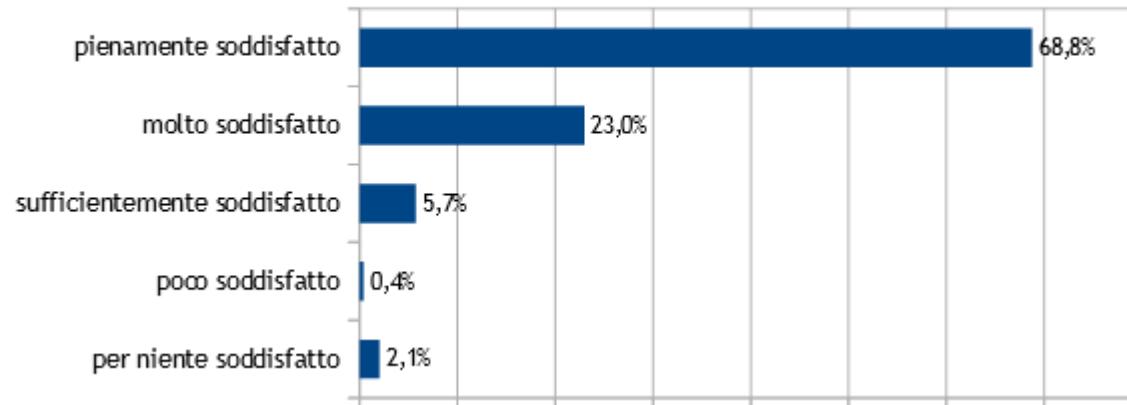
### CORTESIA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE



### DISPONIBILITA' NEL FORNIRE INFORMAZIONI E ALL'ASCOLTO



### CHIAREZZA E SEMPLICITA' NEL LINGUAGGIO



### COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI SULLA PRATICA

