

## **Questionario soddisfazione dei servizi demografici e cimiteriali**

**Aiutaci a migliorare il servizio! Compila il questionario e condividi la tua esperienza con noi. Grazie!**

**\* Indica una domanda obbligatoria**

### **1. Dati generali**

#### **1.1 Età \***

- Fino a 30 anni
- Da 31 a 40 anni
- Da 41 a 50 anni
- Da 51 a 60 anni
- Oltre 60 anni

#### **1.2 Titolo di studio \***

- Licenza elementare
- Licenza media
- Qualifica professionale
- Diploma di scuola superiore
- Laurea triennale
- Laurea magistrale / specialistica
- Master universitario
- Dottorato di ricerca
- Altro

#### **1.3 Cittadinanza\***

- Italiana
- Cittadinanza comunitaria
- Cittadinanza extracomunitaria
- Altro (specificare)

#### **1.4 Condizione professionale attuale\***

- Lavoratore/lavoratrice dipendente
- Lavoratore/lavoratrice autonomo/a
- Studente/essa
- Non occupato/a
- Casalinga/o
- Pensionato/a
- Altro (specificare)

#### **1.5 Quante volte ti sei rivolto ai servizi demografici nell'ultimo anno (da gennaio 2025 ad oggi)? \***

- 1-2 volte

- 3-5 volte
- tra 6 e 10 volte
- Più di 10 volte

1.5 Come hai utilizzato il servizio (anche più opzioni): \*

- In presenza
- On line
- Telefonicamente

1.6 Nell'ultimo anno, ha utilizzato almeno una volta il servizio di prenotazione dell'appuntamento? \*

- Sì ho prenotato tramite l'agenda online
- Sì, ho prenotato recandomi di persona presso il punto informativo
- No, non ho mai prenotato un appuntamento

1.7 Che tipo di servizi ha utilizzato?

Se più di uno, indichi il più importante per lei\*

- Certificati (anagrafe - stato civile – elettorali - leva militare)
- Atti di notorietà, autentiche
- Carta d'identità
- Certificati anagrafici storici
- Cambio di indirizzo / residenza (interno a Comune)
- Iscrizioni anagrafiche
- Pubblicazioni matrimonio
- Richiesta di cittadinanza
- Testamento biologico
- Pratiche cimiteriali
- Ritiro tessera elettorale
- Iscrizione albo Presidenti di seggio/scrutatori
- Altro (specificare)

## **2. Valutazione del servizio (sia in presenza che online, da gennaio 2025 ad oggi)**

Per ciascun aspetto, indica il tuo livello di soddisfazione (1 = per nulla soddisfatto, 5 = molto soddisfatto)

2.1 Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute \*

- 1 (per niente soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

## 2.2 Preparazione del personale addetto \*

- 1 (per niente soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

## 2.3 Cortesia e disponibilità del personale addetto\*

- 1 (per niente soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

## 2.4 Tempestività e prontezza del servizio\*

- 1 (per niente soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

## 2.5 Qualità complessiva del servizio \*

- 1 (per niente soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

## 3. Aspetti organizzativi

Indica il tuo grado di soddisfazione (1 = per nulla soddisfatto, 5 = molto soddisfatto)

### 3.1 Comodità nel raggiungere l'ufficio) e accoglienza della sala di aspetto (se utilizzata) \*

- 1 (per niente soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)
- 4 (soddisfatto)
- 5 (molto soddisfatto)

### 3.2 Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico\*

- 1 (per niente soddisfatto)
- 2 (poco soddisfatto)
- 3 (nè insoddisfatto nè soddisfatto-neutro)
- 4 (soddisfatto)

- 5 (molto soddisfatto)
- 

3.3 Il comfort, la pulizia, la gradevolezza degli spazi per il pubblico? \*

- Per nulla soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Sufficiente
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

3.4 I tempi di attesa prima di arrivare allo sportello? \*

- Per nulla soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Sufficiente
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

3.5 Chiarezza e facilità di compilazione dei moduli? \*

- Per nulla soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Sufficiente
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

**4. Rispetto alle tue aspettative, il servizio che ha ricevuto è risultato:**

- Meglio di come se lo aspettava
- Come se lo aspettava
- Peggio di come se lo aspettava

**5. Proposte e suggerimenti**

5.1 Hai suggerimenti per migliorare il servizio? \*

- No, il servizio va bene così
- Sì

-----

Grazie per la collaborazione