

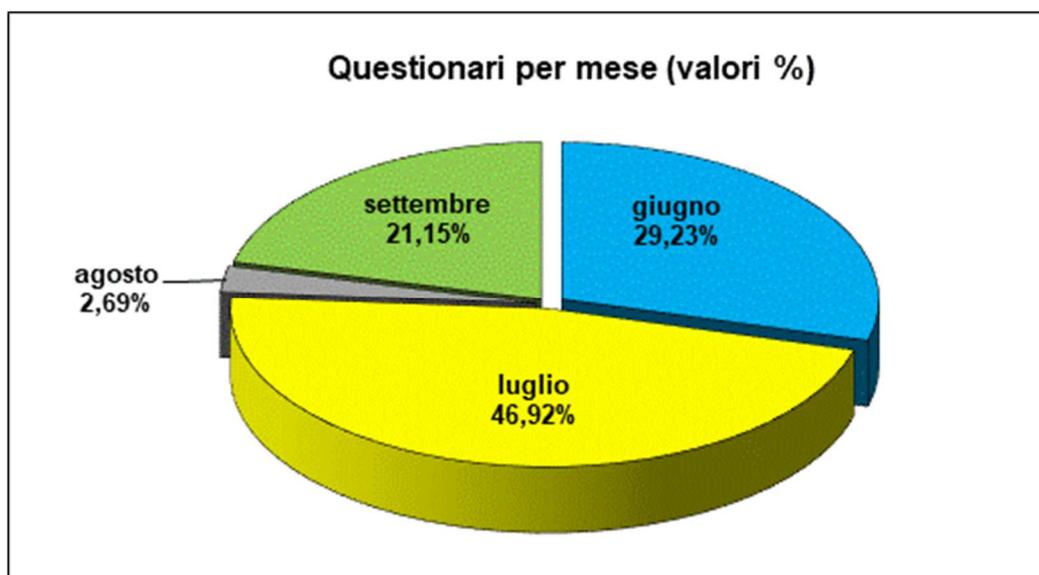
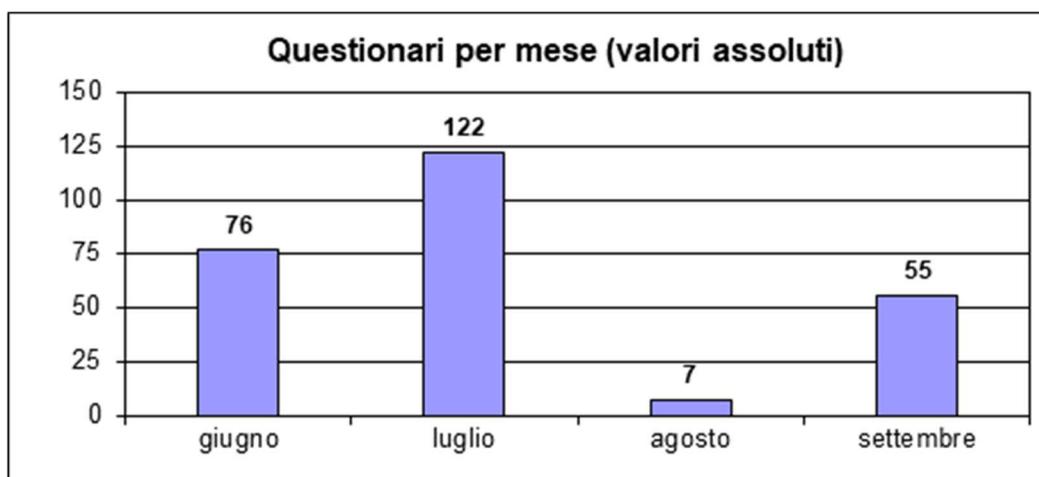
Utenti del Servizio Immigrazione

Indagine sulla qualità del servizio - Anno 2023
a cura dell'Ufficio di Statistica

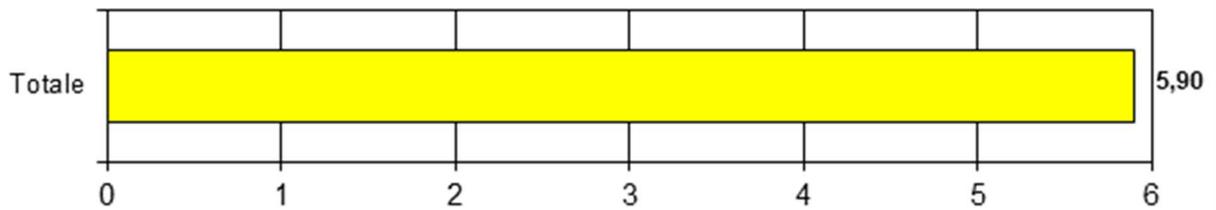
Periodo di rilevazione: 19 giugno – 29 settembre 2023

Questionari compilati: 260

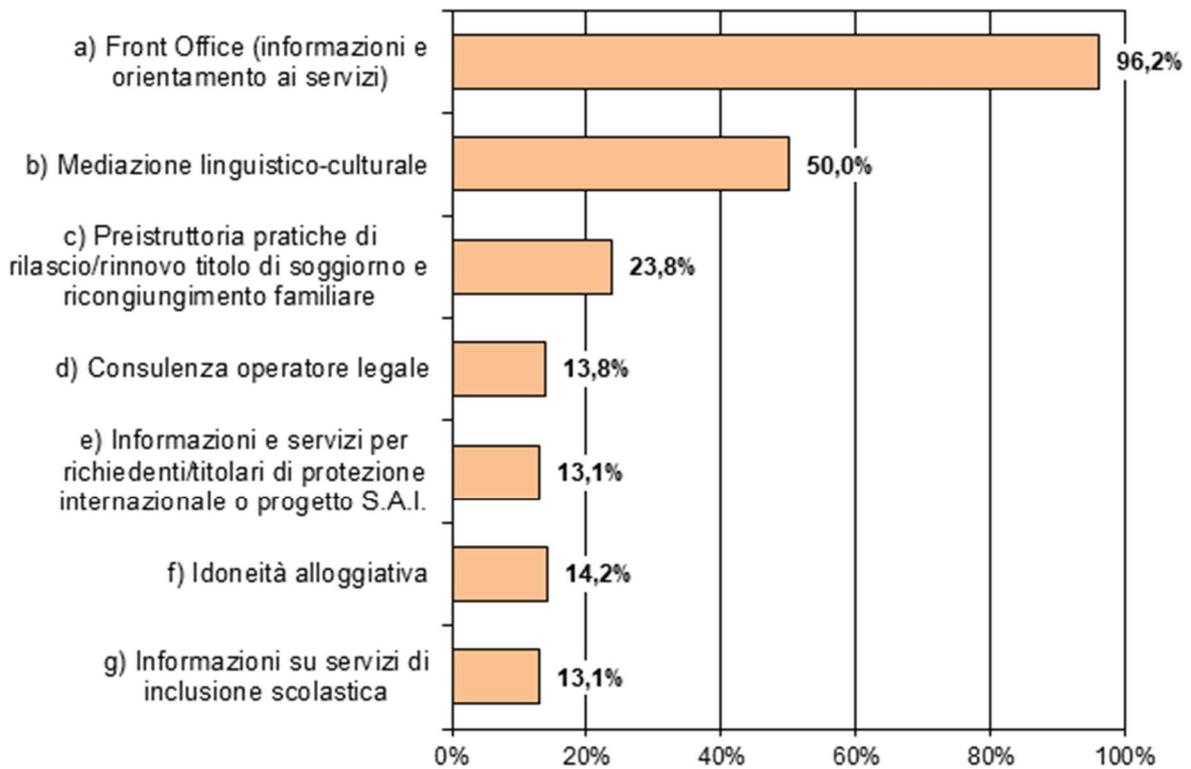
Questionario cartaceo somministrato agli utenti che si sono recati di persona presso gli uffici.

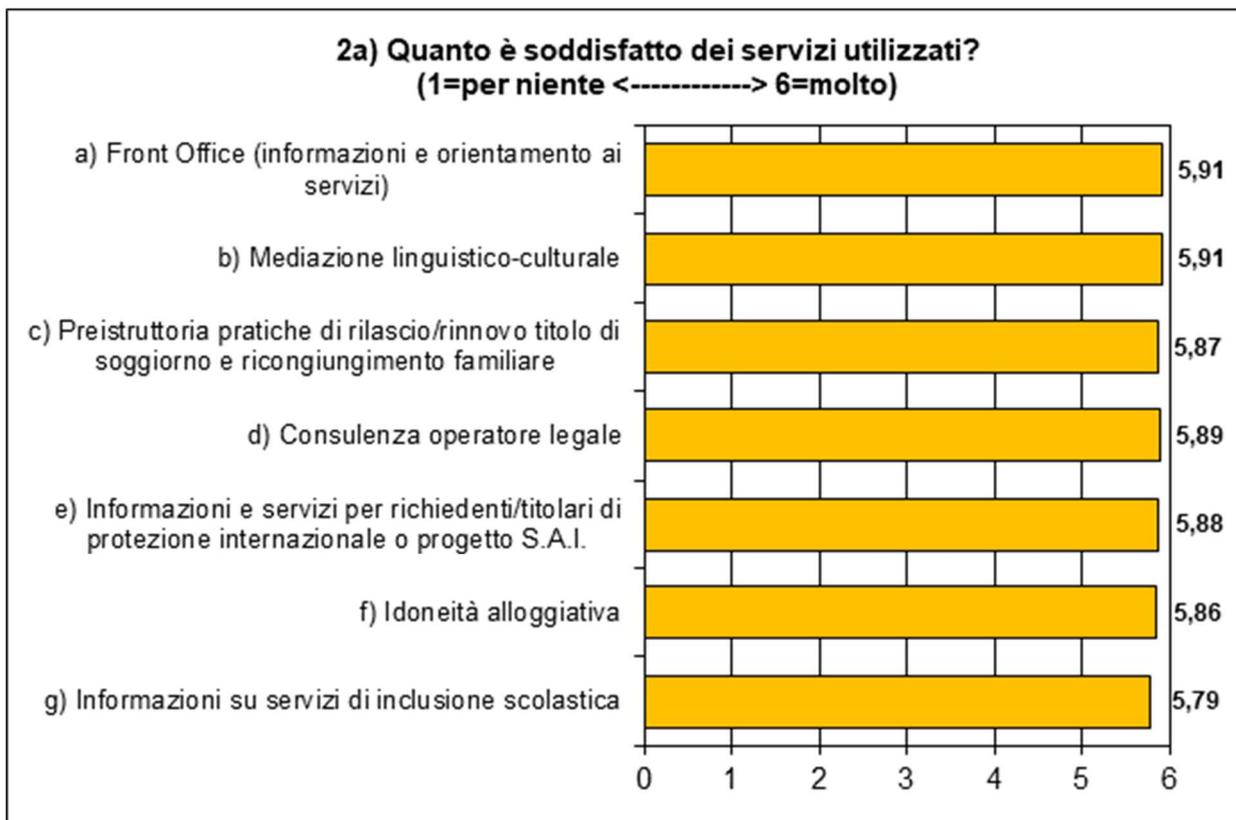


1) Complessivamente quanto è soddisfatto del Servizio Immigrazione? (1=per niente <-----> 6=molto)

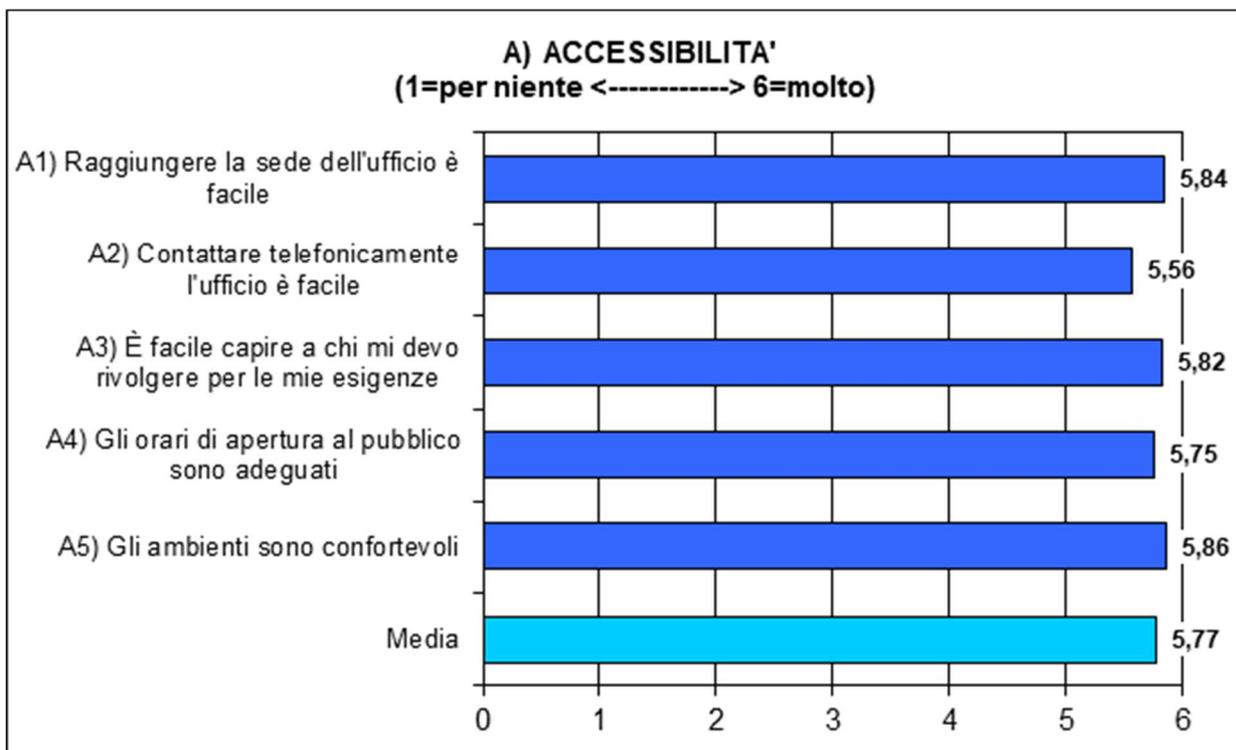


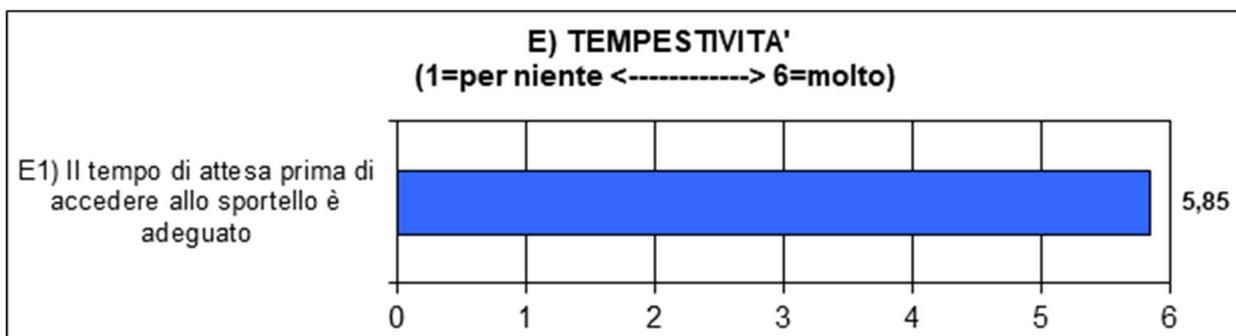
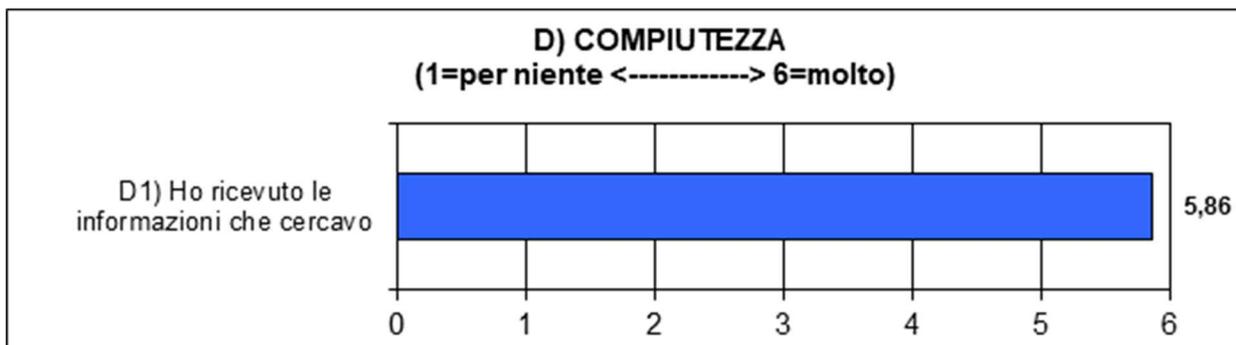
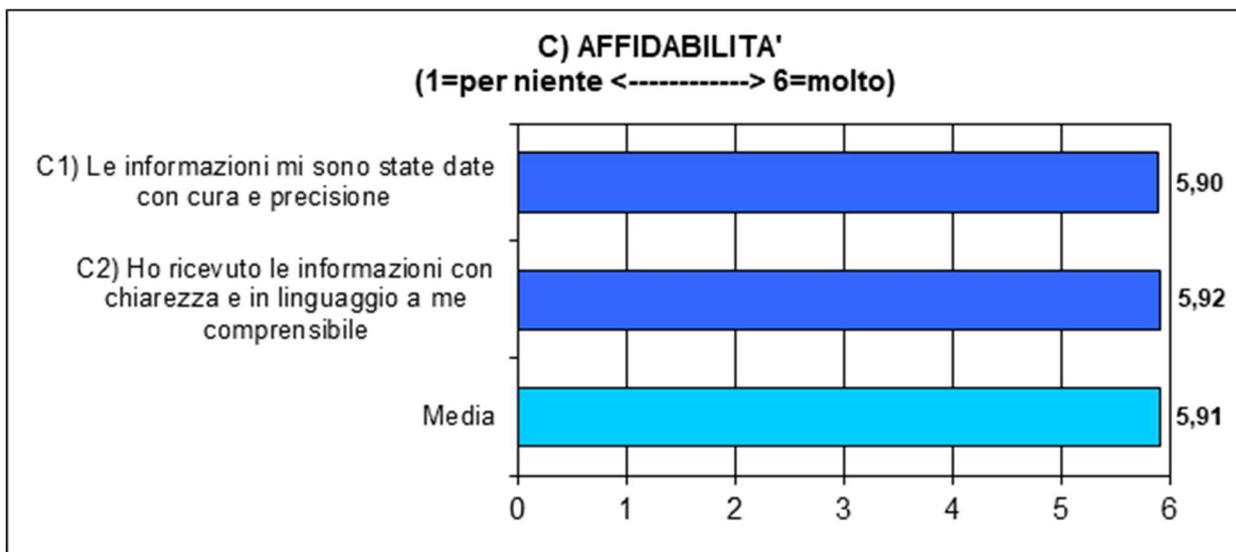
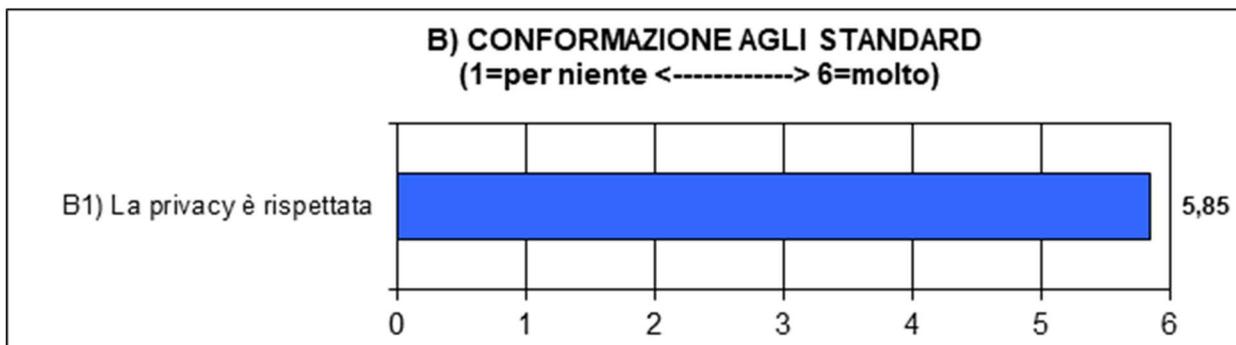
2) Quali sportelli ha utilizzato del Servizio Immigrazione? % di utilizzatori degli sportelli sul totale intervistati

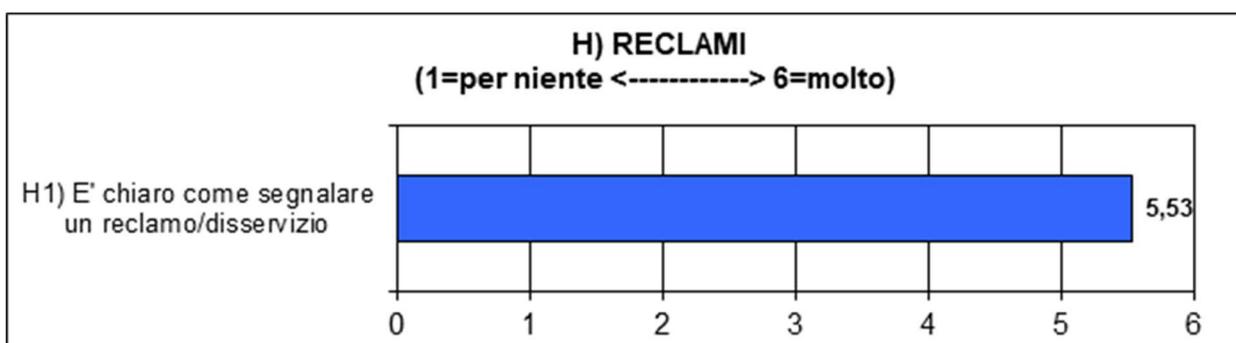
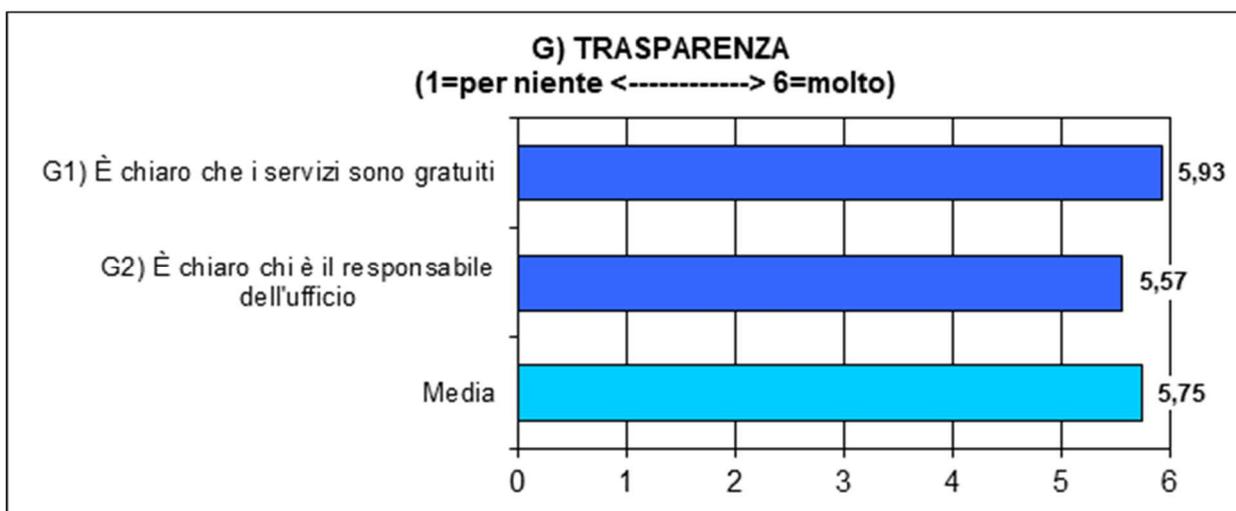
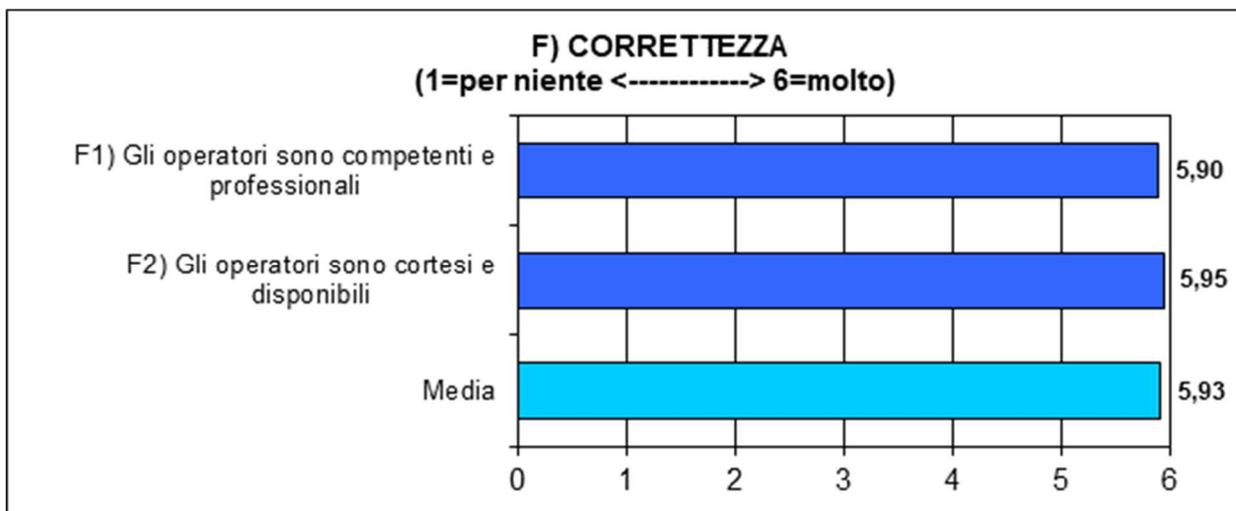




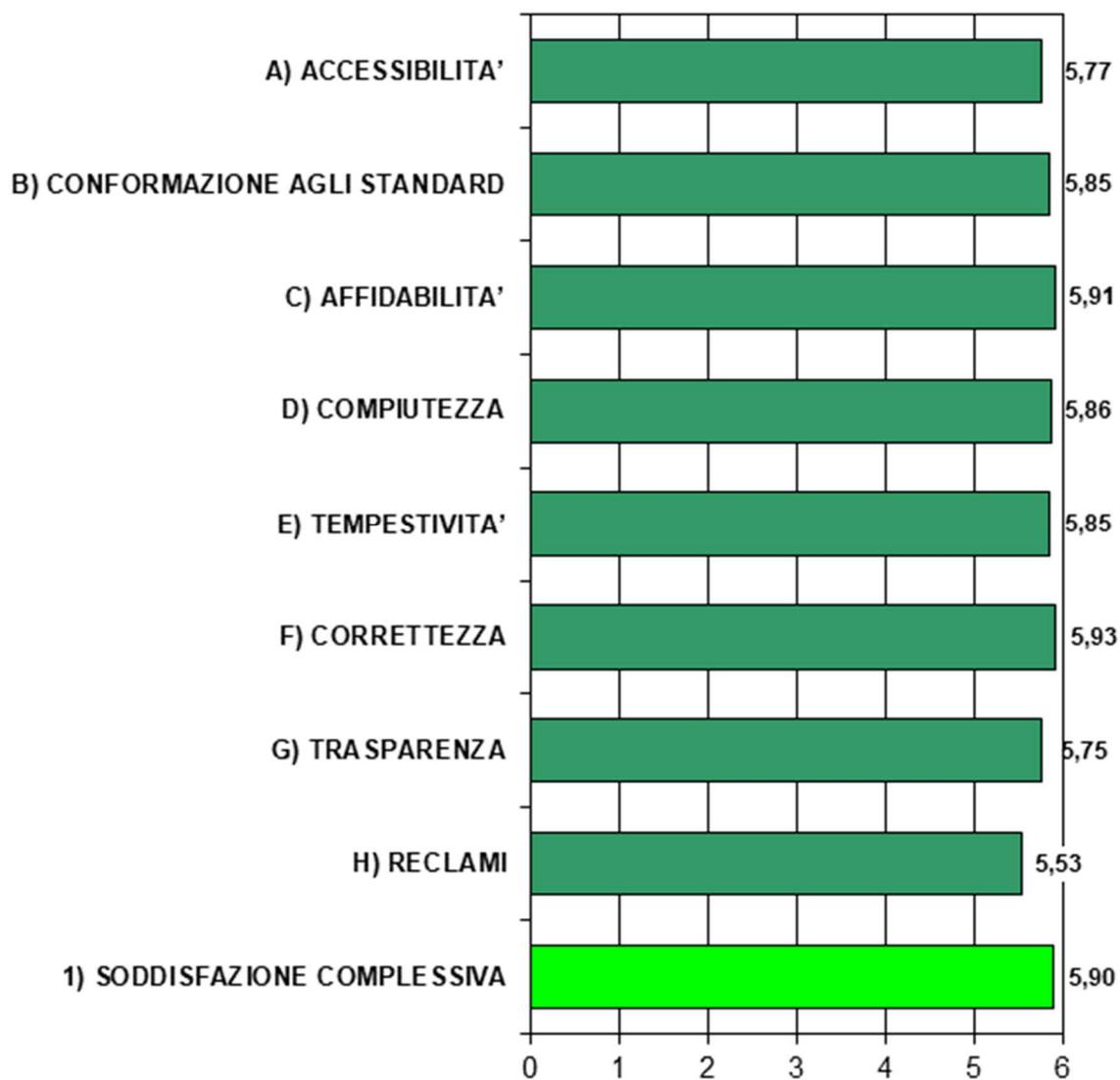
Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?
(valutazioni da 1=per niente a 6=molto)



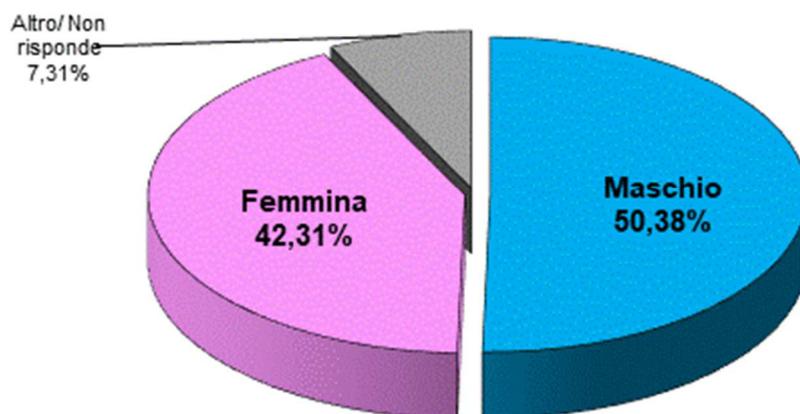




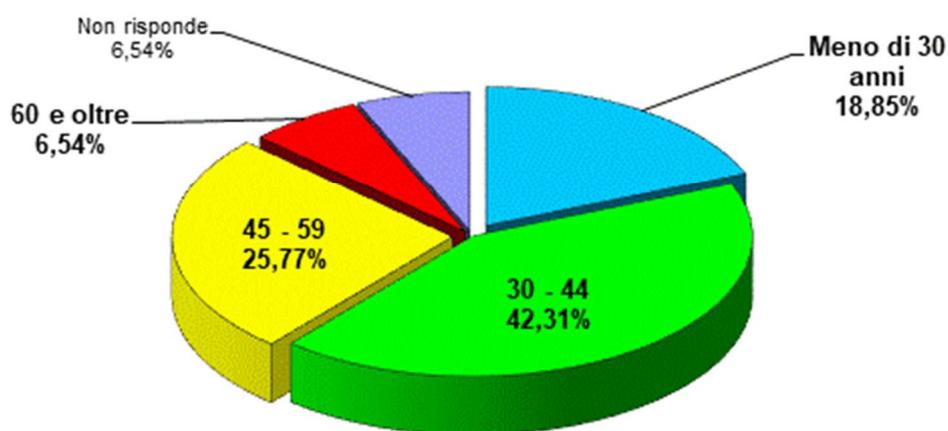
Riepilogo valutazioni medie
(1=per niente soddisfatto <-----> 6=molto soddisfatto)



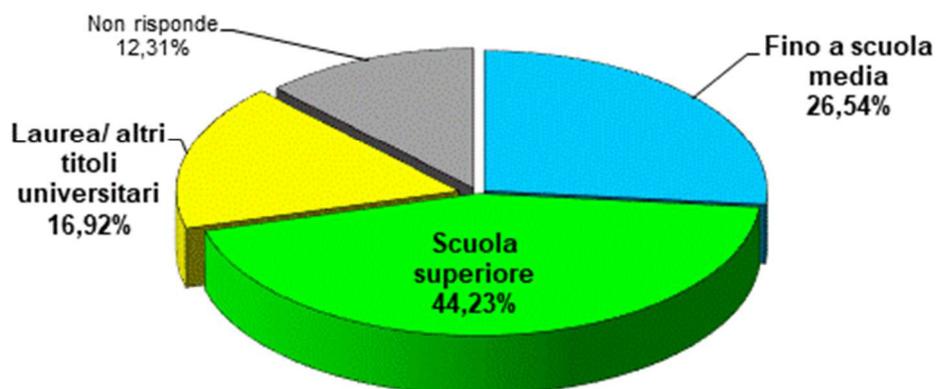
I) INFORMAZIONI SULL'UTENTE: Genere

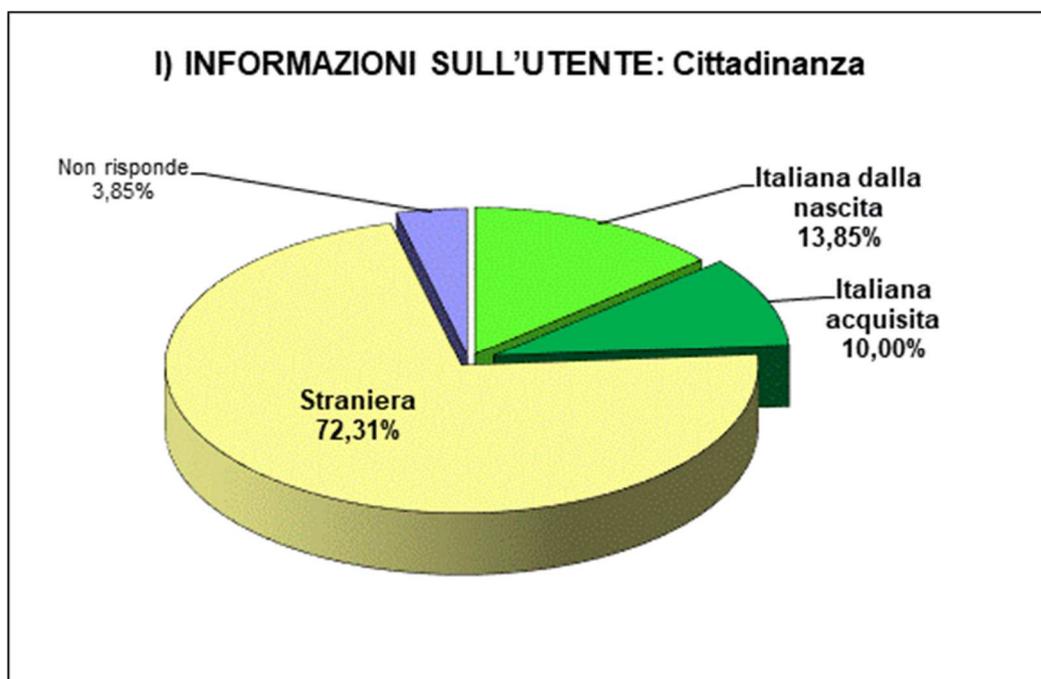


I) INFORMAZIONI SULL'UTENTE: Età



I) INFORMAZIONI SULL'UTENTE: Titolo di studio





L) Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

Suggerimenti	Totale
Nessun suggerimento	255
Ringraziamenti/Complimenti/Giudizio positivo	5
Totale	260

Gentile utente,

le chiediamo qualche minuto di tempo per partecipare al questionario per la rilevazione della qualità del Servizio Immigrazione.

L'indagine è anonima e garantiamo l'assoluta riservatezza dei dati forniti che adopereremo unicamente a fine statistico ai sensi del *Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679*.

1 - Complessivamente quanto è soddisfatto del Servizio Immigrazione?

1=per niente soddisfatto/a			6 = molto soddisfatto/a		
1	2	3	4	5	6

2) Quali sportelli ha utilizzato del Servizio Immigrazione e quanto è soddisfatto?

Quali sportelli ha utilizzato del Servizio Immigrazione e quanto è soddisfatto? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
a) Front Office (informazioni e orientamento ai servizi)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
b) Mediazione linguistico-culturale	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
c) Preistruttoria pratiche di rilascio/rinnovo titolo di soggiorno e ricongiungimento familiare (su appuntamento)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
d) Consulenza operatore legale (su appuntamento)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
e) Informazioni e servizi per richiedenti/titolari di protezione internazionale o progetto S.A.I. (su appuntamento)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
f) Idoneità alloggiativa	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
g) Informazioni su servizi di inclusione scolastica	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

A) ACCESSIBILITÀ:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto						Non so
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
A1) Raggiungere la sede dell'ufficio è facile	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	0
A2) Contattare telefonicamente l'ufficio è facile	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	0
A3) È facile capire a chi mi devo rivolgere per le mie esigenze	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	0
A4) Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	0
A5) Gli ambienti sono confortevoli	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	0

B) CONFORMITÀ AGLI STANDARD:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto						Non so
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
B1) La privacy è rispettata	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	0

C) AFFIDABILITÀ:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto						Non so
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
C1) Le informazioni mi sono state date con cura e precisione	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	0
C2) Ho ricevuto le informazioni con chiarezza e in linguaggio a me comprensibile	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	0

Continua ➡

D-E) COMPIUTEZZA E TEMPESTIVITA':

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto	Non so
D1) Ho ricevuto le informazioni che cercavo	1	2	3	4	5	6	0	
E1) Il tempo di attesa prima di accedere allo sportello è adeguato	1	2	3	4	5	6	0	

F) CORRETTEZZA:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto	Non so
F1) Gli operatori sono competenti e professionali	1	2	3	4	5	6	0	
F2) Gli operatori sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6	0	

G-H) TRASPARENZA E RECLAMI:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto	Non so
G1) È chiaro che i servizi sono gratuiti	1	2	3	4	5	6	0	
G2) È chiaro chi è il responsabile dell'ufficio	1	2	3	4	5	6	0	
H1) So a chi rivolgermi se devo fare un reclamo	1	2	3	4	5	6	0	

I) INFORMAZIONI SULL'UTENTE:

- I1) Genere:** 1. Maschio 2. Femmina 3. Altro 4. Preferisco non rispondere
- I2) Et :** 1. Meno di 18 anni 2. 18-24 3. 25 - 29 4. 30 - 34 5. 35-39 6. 40 – 44
7. 45 - 49 8. 50-54 9. 55-59 10. 60-64 11. 65-69 12. 70-74
13. 75-79 14. 80 e oltre
- I3) Titolo di studio:** 1. Scuola dell'obbligo (10 anni di scuola) / Scuola primaria (obbligo nel paese d'origine)
2. Diploma Media superiore / Scuola secondaria 3. Laurea / altri titoli universitari
4. Nessun titolo di studio
- I4) Cittadinanza:** 1. Italiana 2. Italiana acquisita (specificare cittadinanza di origine: _____)
- Straniera:** 3. Albania 4. Bangladesh 5. Cina 6. Costa d'Avorio 7. Filippine
8. Marocco 9. Nigeria 10. Pakistan 11. Romania 12. Senegal
13. Ucraina 99. Altra cittadinanza (specificare: _____)

L) Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio:

Data di compilazione: ____/____/2023

Grazie della collaborazione