

---

**Risultati****Indagine 942776**

---

Numero di record in questa query:	300
Percentuale del totale:	100.00%

**Riepilogo per D01****Servizio richiesto:**

---

<b>Risposta</b>	<b>Conteggio</b>	<b>Percentuale</b>
Risposta	297	99.00%
Nessuna risposta	3	1.00%
Non visualizzato	0	0.00%

**Riepilogo per D02****Genere:**

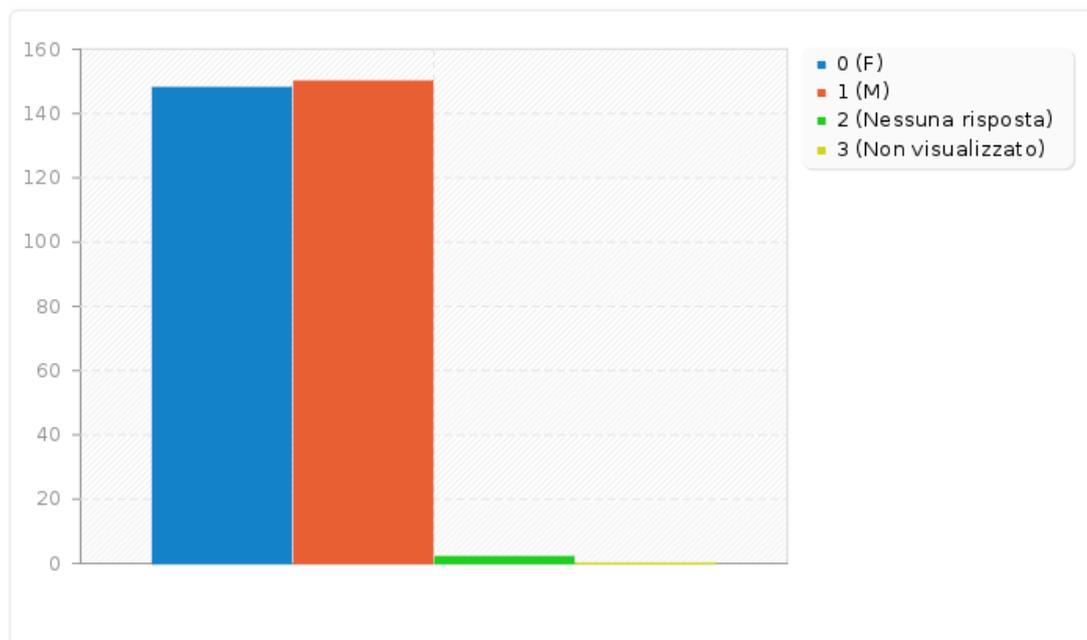
<b>Risposta</b>	<b>Conteggio</b>	<b>Percentuale</b>
Femmina (F)	148	49.33%
Maschio (M)	150	50.00%
Nessuna risposta	2	0.67%
Non visualizzato	0	0.00%

---

## Riepilogo per D02

Genere:

---



## Riepilogo per D03

Età:

<b>Calcolo</b>	<b>Risultato</b>
Conteggio	300
Somma	20926.000000
Deviazione standard	22.31
Media	69.75
Minimo	7.000000
Primo Quartile (Q1)	60
Secondo Quartile (Mediana)	78
Terzo Quartile (Q3)	86
Massimo	98.000000

**I valori nulli saranno ignorati nei calcoli**  
**Q1 e Q3 sono calcolati utilizzando Metodo minitab**

---

## Riepilogo per D04

Municipio:

---

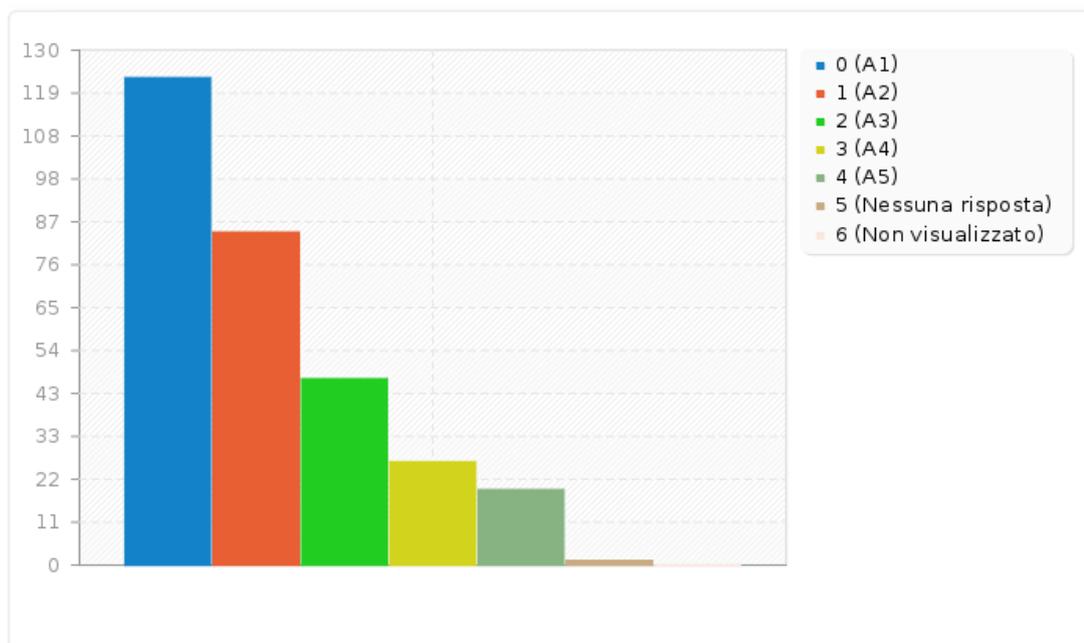
<b>Risposta</b>	<b>Conteggio</b>	<b>Percentuale</b>
Municipio 1 (Murat, San Nicola, Libertà, Madonnella, Japigia, Torre a Mare) (A1)	123	41.00%
Municipio 2 (Poggiofranco, Picone, Carrassi, San Pasquale, Mungivacca) (A2)	84	28.00%
Municipio 3 (San Paolo, Stanic, Marconi, San Girolamo, Fesca, Villaggio del Lavoratore) (A3)	47	15.67%
Municipio 4 (Carbonara, Ceglie, Loseto) (A4)	26	8.67%
Municipio 5 (Palese, Santo Spirito, Catino, San Pio) (A5)	19	6.33%
Nessuna risposta	1	0.33%
Non visualizzato	0	0.00%

---

## Riepilogo per D04

Municipio:

---



## Riepilogo per D05

Sede PUA:

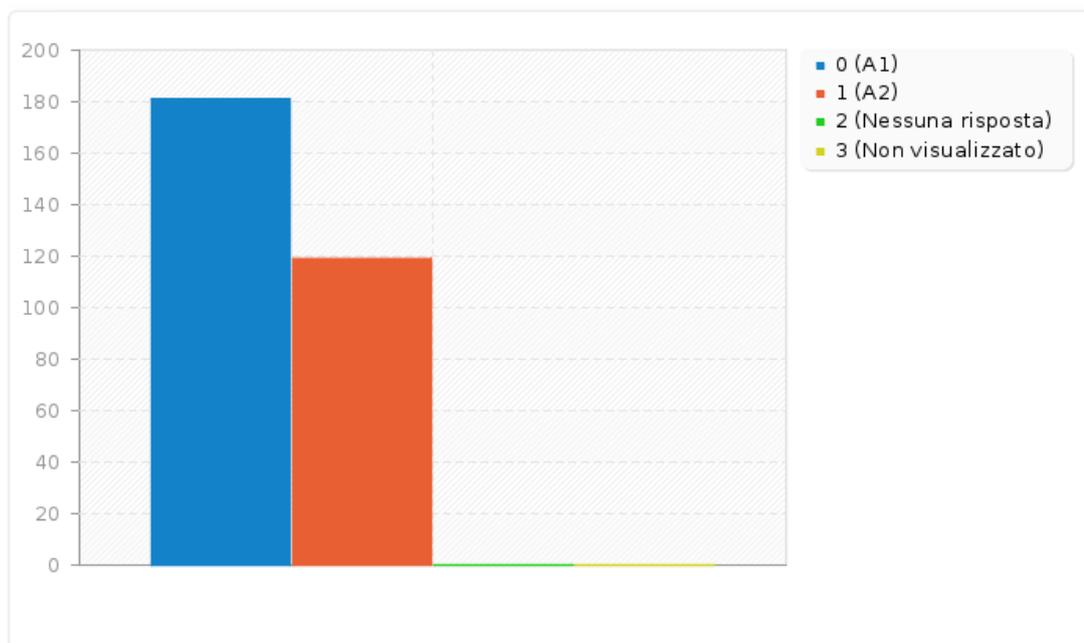
<b>Risposta</b>	<b>Conteggio</b>	<b>Percentuale</b>
Via Federico Vecchio (A1)	181	60.33%
Via Caduti di Via Fani (A2)	119	39.67%
Nessuna risposta	0	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%

---

## Riepilogo per D05

Sede PUA:

---



## Riepilogo per D06

E' la prima volta che usufruisce del servizio PUA?

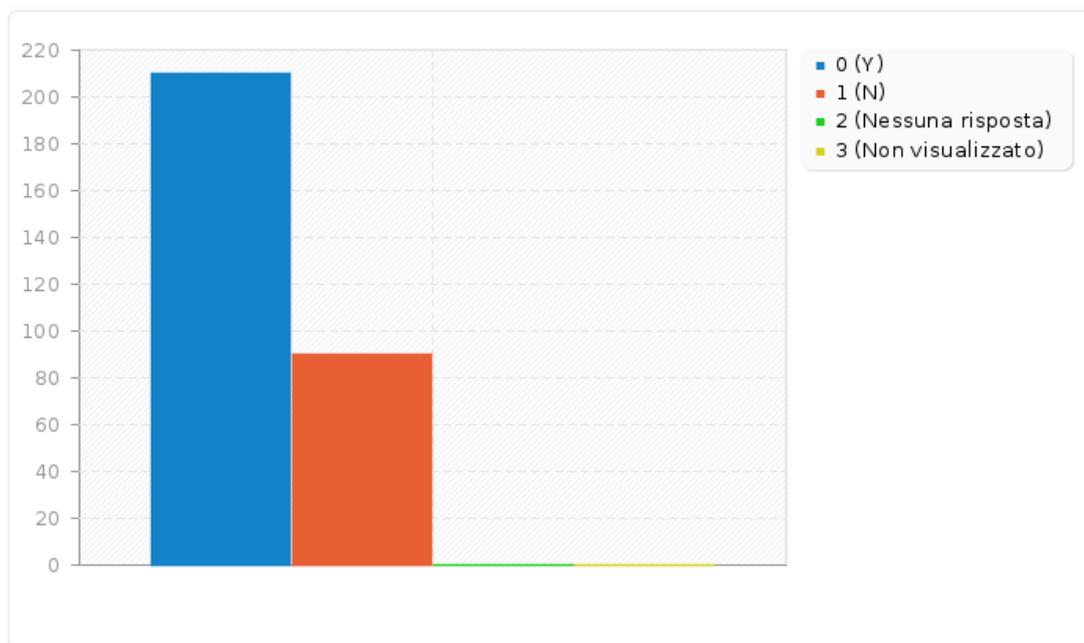
<b>Risposta</b>	<b>Conteggio</b>	<b>Percentuale</b>
Si (Y)	210	70.00%
No (N)	90	30.00%
Nessuna risposta	0	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%

---

## Riepilogo per D06

E' la prima volta che usufruisce del servizio PUA?

---



## Riepilogo per D08

Esprima una valutazione sui tempi di attesa per la fruizione del servizio:

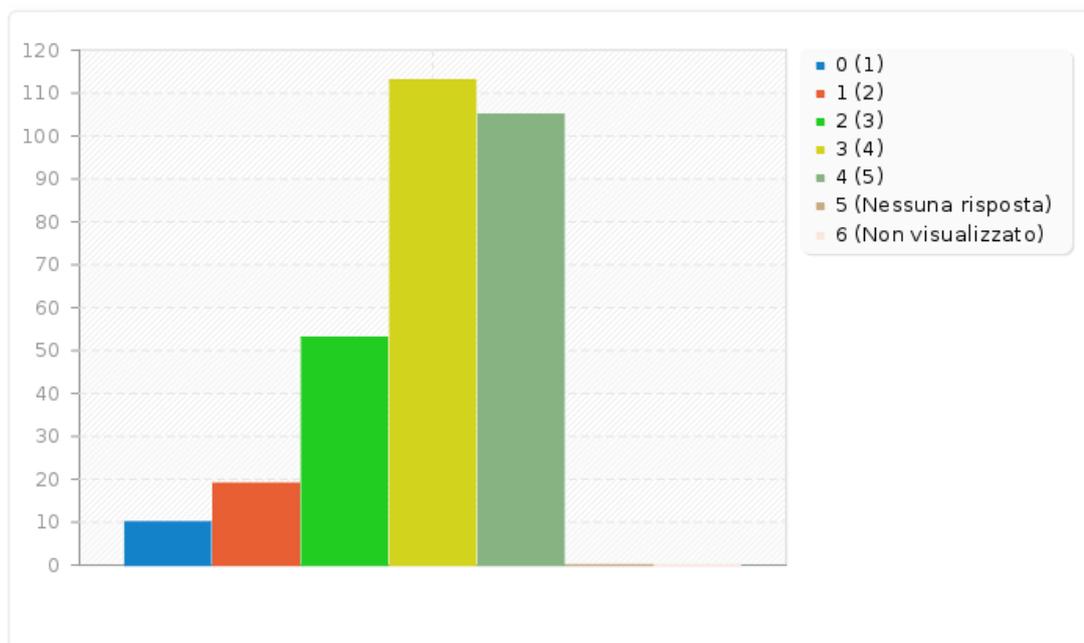
Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	10	3.33%	9.67%
2 (2)	19	6.33%	
3 (3)	53	17.67%	17.67%
4 (4)	113	37.67%	
5 (5)	105	35.00%	72.67%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	3.95		
Deviazione standard	1.04		
Somma (Risposte)	300	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

---

## Riepilogo per D08

Esprima una valutazione sui tempi di attesa per la fruizione del servizio:

---



## Riepilogo per D07

Esprima una valutazione sulla comodità degli orari di accesso alla sede:

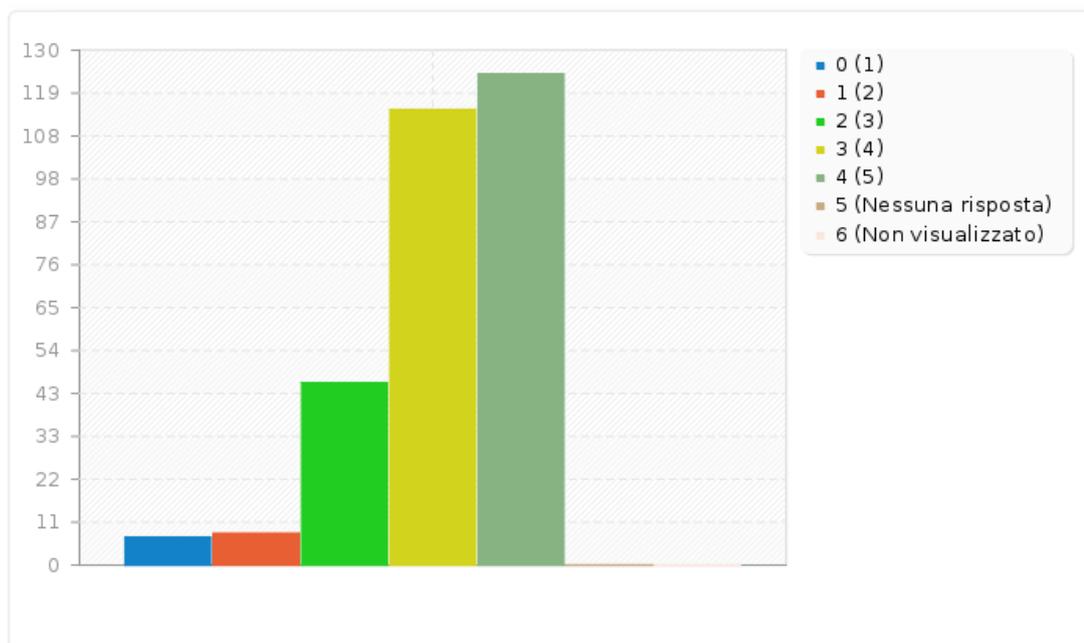
Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	7	2.33%	5.00%
2 (2)	8	2.67%	
3 (3)	46	15.33%	15.33%
4 (4)	115	38.33%	
5 (5)	124	41.33%	79.67%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.14		
Deviazione standard	0.93		
Somma (Risposte)	300	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

---

## Riepilogo per D07

Esprima una valutazione sulla comodità degli orari di accesso alla sede:

---



## Riepilogo per D09

Esprima una valutazione sulla chiarezza delle informazioni ricevute:

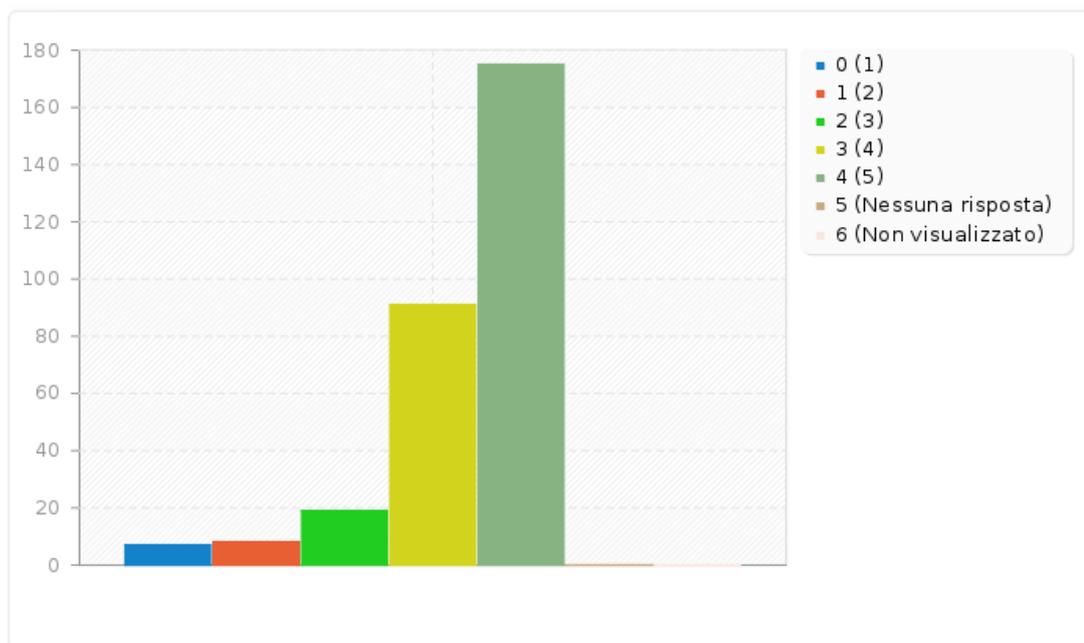
Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	7	2.33%	5.00%
2 (2)	8	2.67%	
3 (3)	19	6.33%	6.33%
4 (4)	91	30.33%	
5 (5)	175	58.33%	88.67%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.4		
Deviazione standard	0.9		
Somma (Risposte)	300	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

---

## Riepilogo per D09

Esprima una valutazione sulla chiarezza delle informazioni ricevute:

---



## Riepilogo per D10

Esprima una valutazione sulla completezza ed attendibilità delle informazioni:

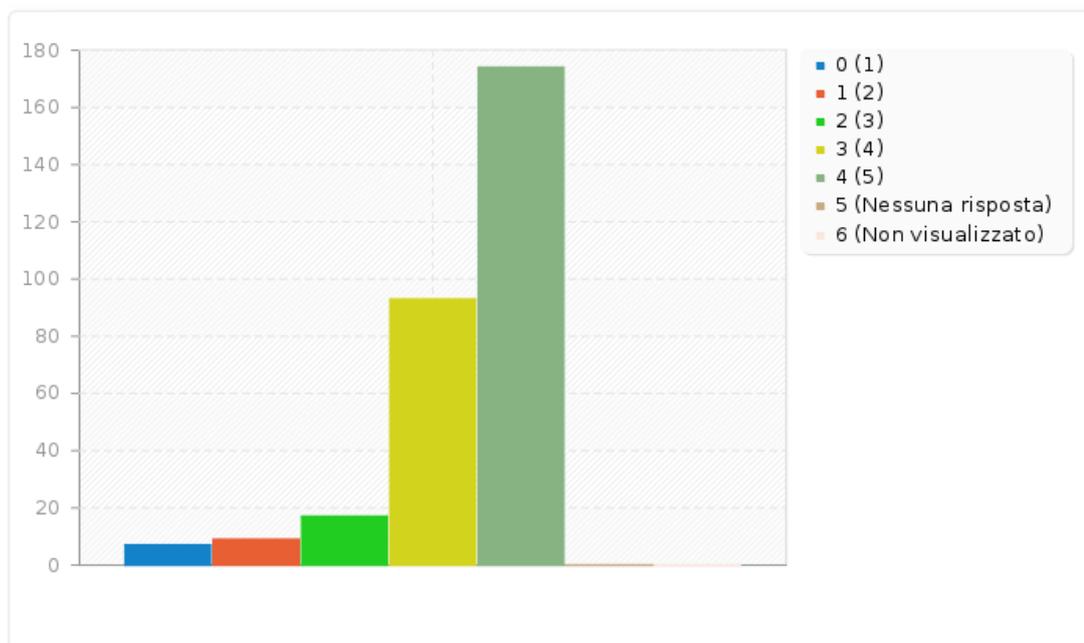
Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	7	2.33%	5.33%
2 (2)	9	3.00%	
3 (3)	17	5.67%	5.67%
4 (4)	93	31.00%	
5 (5)	174	58.00%	89.00%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.39		
Deviazione standard	0.9		
Somma (Risposte)	300	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

---

## Riepilogo per D10

Esprima una valutazione sulla completezza ed attendibilità delle informazioni:

---



## Riepilogo per D11

Esprima una valutazione sulla competenza e professionalità degli operatori:

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	7	2.33%	4.00%
2 (2)	5	1.67%	
3 (3)	22	7.33%	7.33%
4 (4)	85	28.33%	
5 (5)	181	60.33%	88.67%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.43		
Deviazione standard	0.88		
Somma (Risposte)	300	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

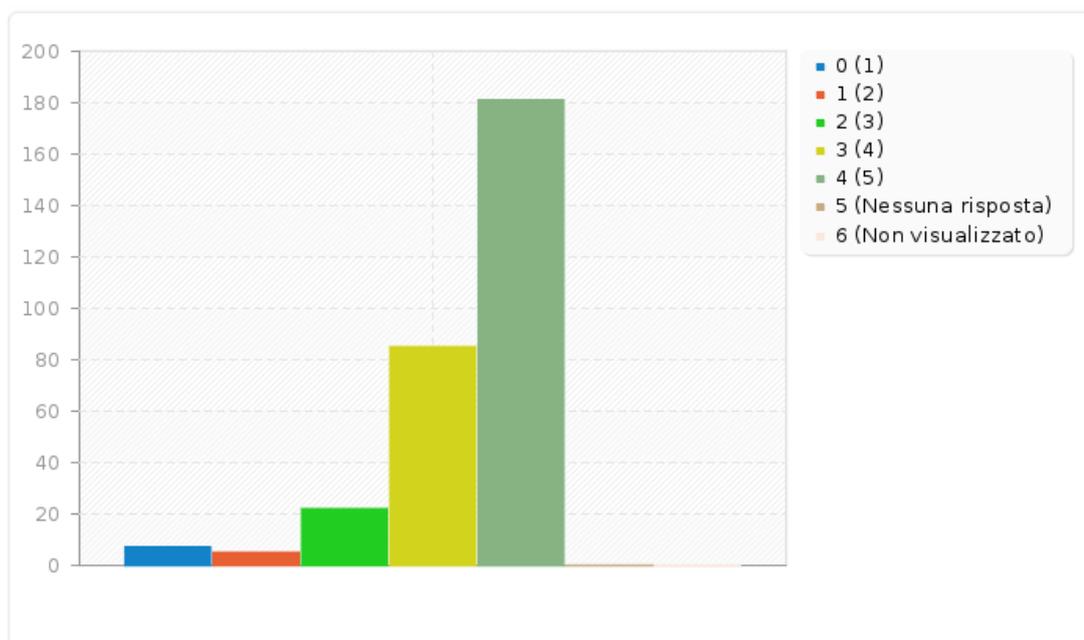
---

## Riepilogo per D11

Esprima una valutazione sulla competenza e professionalità degli operatori:

---

---



## Riepilogo per D12

Esprima una valutazione in merito alla capacità degli operatori di cogliere i bisogni dell'utente e alla loro empatia:

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	7	2.33%	4.00%
2 (2)	5	1.67%	
3 (3)	25	8.33%	8.33%
4 (4)	83	27.67%	
5 (5)	180	60.00%	87.67%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.41		
Deviazione standard	0.89		
Somma (Risposte)	300	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

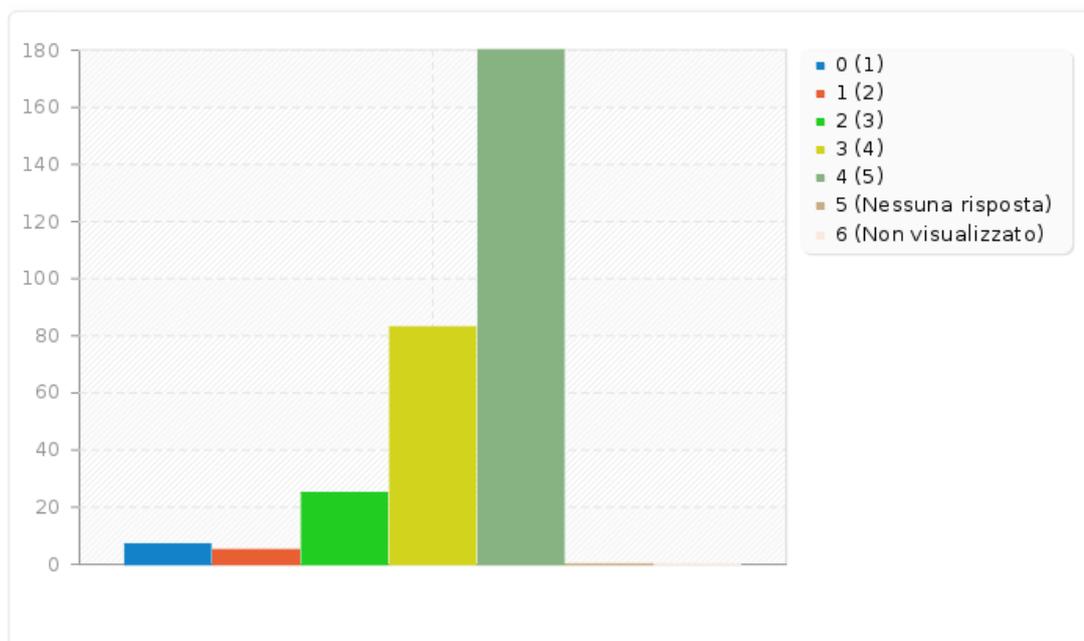
---

## Riepilogo per D12

Esprima una valutazione in merito alla capacità degli operatori di cogliere i bisogni dell'utente e alla loro empatia:

---

---



## Riepilogo per D13

Esprima una valutazione in merito alla cordialità e disponibilità all'ascolto degli operatori:

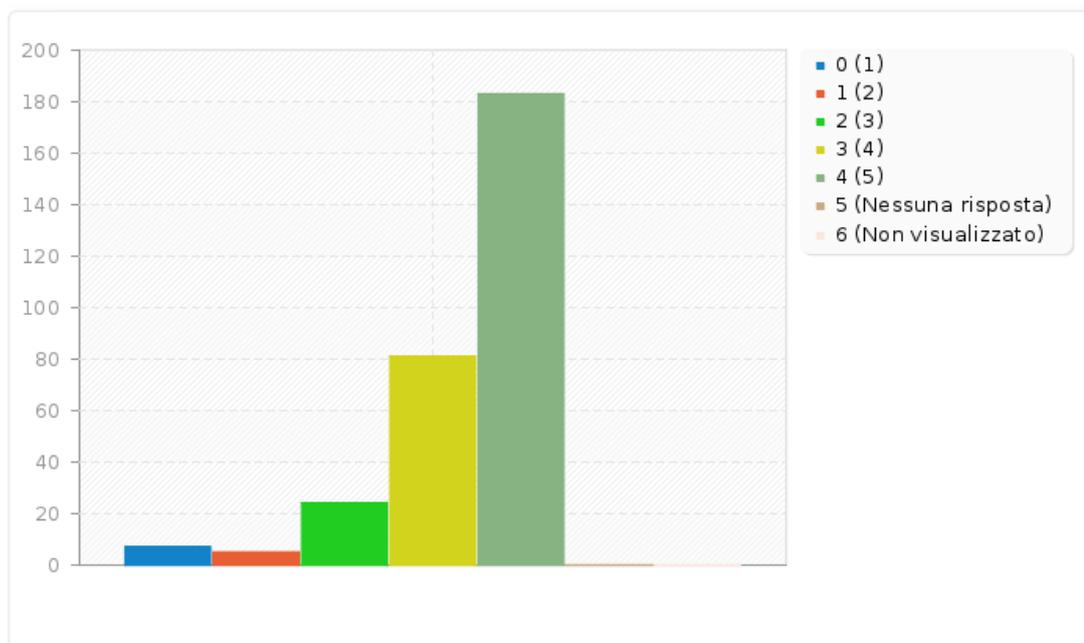
Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	7	2.33%	4.00%
2 (2)	5	1.67%	
3 (3)	24	8.00%	8.00%
4 (4)	81	27.00%	
5 (5)	183	61.00%	88.00%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.43		
Deviazione standard	0.89		
Somma (Risposte)	300	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

---

## Riepilogo per D13

Esprima una valutazione in merito alla cordialità e disponibilità all'ascolto degli operatori:

---



## Riepilogo per D14

Esprima una valutazione sulla efficienza e tempestività degli operatori nel fornire assistenza:

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	8	2.67%	4.67%
2 (2)	6	2.00%	
3 (3)	27	9.00%	9.00%
4 (4)	82	27.33%	
5 (5)	177	59.00%	86.33%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.38		
Deviazione standard	0.93		
Somma (Risposte)	300	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

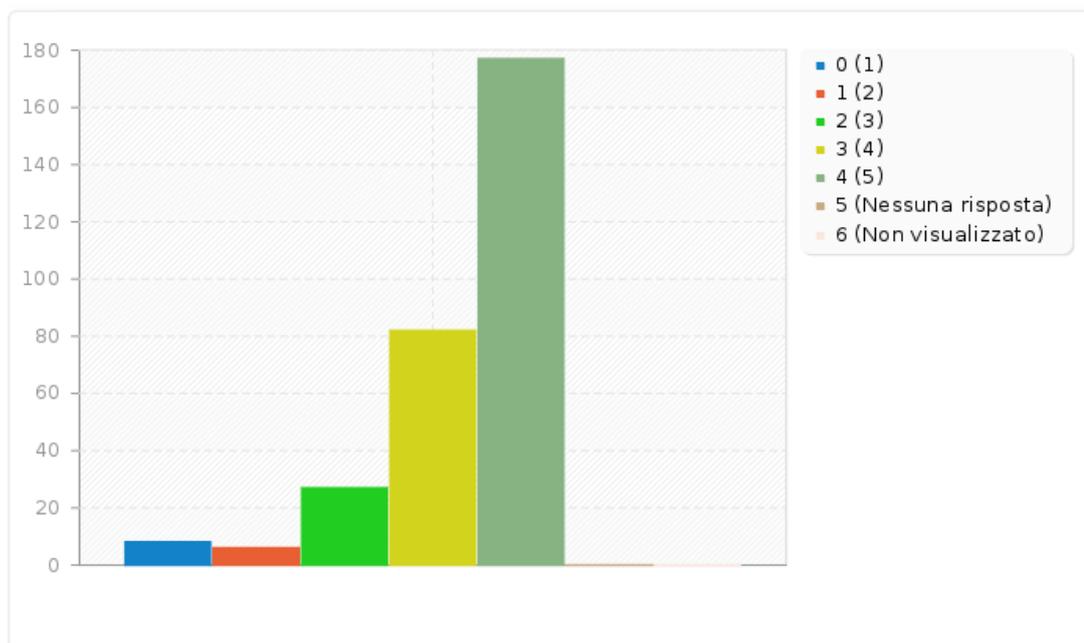
---

## Riepilogo per D14

Esprima una valutazione sulla efficienza e tempestività degli operatori nel fornire assistenza:

---

---



## Riepilogo per D15 [1]

Scelga, tra le seguenti proposte migliorative, quelle che ritiene più utili:

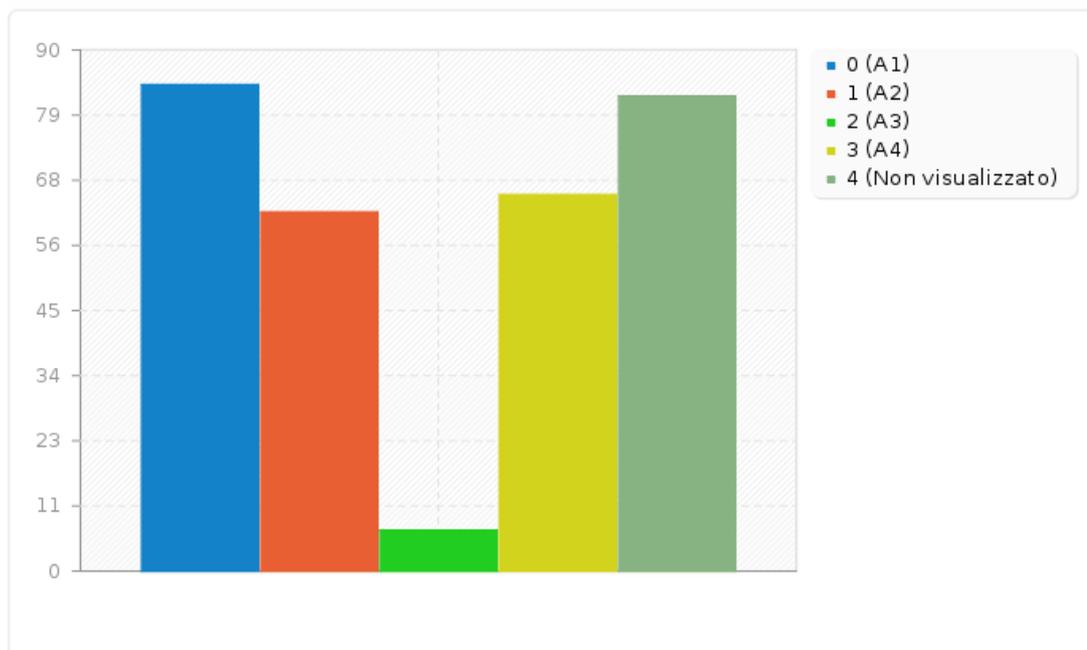
Risposta	Conteggio	Percentuale
Presenza di sistemi informatici (es. elimina code, sistema di prenotazione online) che favoriscano una migliore organizzazione dell'accesso allo sportello e dei tempi di attesa (A1)	84	28.00%
Attivazione di un servizio di call center informativo specifico (A2)	62	20.67%
Attivazione di una pagina web che contenga delle FAQ (domande frequenti) esplicative dei servizi erogati dalla PUA, oltre ad una guida ai servizi completa di modulistica scaricabile (A3)	7	2.33%
Servizio di raccolta a domicilio delle istanze di accesso ai servizi socio sanitari, nei casi in cui sia presente una segnalazione da parte dei servizi sociali territoriali (A4)	65	21.67%
Non risposto	82	27.33%

---

## Riepilogo per D15 [1]

Scelga, tra le seguenti proposte migliorative, quelle che ritiene più utili:

---



---

## Riepilogo per D16

Nel complesso, esprima un livello di soddisfazione per il servizio ricevuto:

---

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	7	2.33%	6.00%
2 (2)	11	3.67%	
3 (3)	40	13.33%	13.33%
4 (4)	100	33.33%	
5 (5)	142	47.33%	80.67%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	4.2		
Deviazione standard	0.96		
Somma (Risposte)	300	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

---

## Riepilogo per D16

Nel complesso, esprima un livello di soddisfazione per il servizio ricevuto:

---

