



CITTÀ DI VIMERCATE

***Relazione sull'indagine
di Customer Satisfaction
per i servizi offerti
dal SUT***

**SPORTELLO
UNICO
TECNICO**

GIUGNO 2009

A cura di:

Silvia Ornago – Ufficio Direzione – Sistema di Gestione Qualità
Giovanni Termini e Enrico Dattomo – Sportello Unico Tecnico
Validazione scientifica dei risultati: Stefano Sardi – Team Quality

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	3
2. DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	3
3. SERVIZI UTILIZZATI	3
4. ASPETTI DA VALUTARE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI	3
5. GIUDIZI FINALI SU ASPETTI GENERALI, COMPLESSIVI E GLOBALI	3

1. INTRODUZIONE

Lo Sportello Unico Tecnico (S.U.T.) è un nuovo servizio del Comune nato per semplificare ed agevolare il rapporto tra Pubblica amministrazione e imprese o singoli cittadini che vogliono costruire o ristrutturare un edificio, avviare un'attività produttiva, aprire un ristorante, bar o negozio.

Grazie all'attività del S.U.T., i procedimenti edilizi, ambientali e commerciali possono essere oltre che attivati autonomamente, unificati in un'unica procedura. L'attività del S.U.T. infatti vuole essere a beneficio dei cittadini e degli imprenditori che risparmiano così denaro ed evitano code presso enti ed uffici.

La presente rilevazione risponde all'impegno preso coi cittadini di chiedere loro un giudizio di gradimento sullo Sportello con l'obiettivo di ottenere ulteriori indicazioni e suggerimenti al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio offerto.

I questionari sono stati resi disponibili negli uffici del SUT e presso Spazio Città – dal 15 maggio al 15 giugno – e sono stati consegnati dagli operatori a tutti i cittadini che si sono presentati allo sportello tecnico per accedere a uno qualsiasi dei servizi offerti. Il sondaggio è stato effettuato quindi su un campione di utenti effettivi, anziché su un campione predefinito rappresentativo delle utenze potenziali. I 114 questionari raccolti consentono con un ragionevole margine di sicurezza di stimare credibili i risultati ottenuti.

La prima domanda del questionario riguarda la tipologia di servizio per la quale il cittadino si è rivolto allo sportello. La parte centrale del questionario riguarda invece i quesiti circa la soddisfazione relativa all'erogazione dei servizi del SUT. Per rendere più semplice all'utente l'espressione di un giudizio rispetto al servizio, si è scelto di utilizzare una doppia scala numerica (da 1 a 5) accompagnata a una semantica (da *Per nulla soddisfatto* a *Molto soddisfatto*). Per ultimo il punto 6 *Non ho elementi sufficienti per giudicare*, esprime un'alternativa valida per chi non ha avuto modo di usufruire di determinati servizi e quindi non è in grado di giudicare. Questa è la scelta metodologicamente più corretta per la successiva analisi statistica dei dati. L'ultima è la parte anagrafica, ovvero la parte in cui si chiedono dati relativi al rispondente. Si è deciso di inserirla in coda al questionario in quanto queste domande richiedono uno sforzo di attenzione praticamente nullo, inoltre alcune domande personali poste all'inizio possono infastidire l'intervistato.

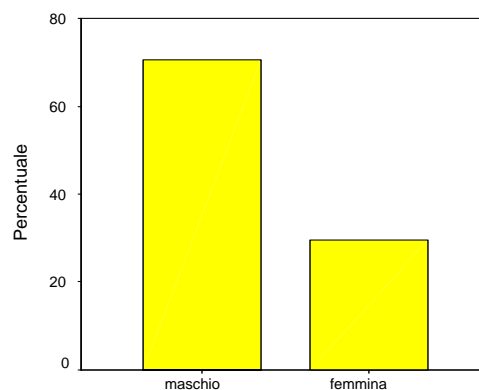
Nei questionari è stato previsto uno spazio per consentire ai cittadini di poter esprimere liberamente le proprie opinioni: il 11,46% del campione (10 persone) hanno utilizzato questa possibilità.

2. DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

Si presenta ora la composizione anagrafica del campione. Le variabili indipendenti che sono state prese in considerazione riguardano il genere, l'età, la categoria, la cittadinanza e la residenza (per i cittadini) o sede dell'attività (per imprese e professionisti). Per quanto riguarda il genere possiamo notare dal grafico che il numero di utenti maschi è molto elevato il 70,5% delle risposte ottenute rispetto a quello delle femmine che si attesta sul 29,5%.

GENERE

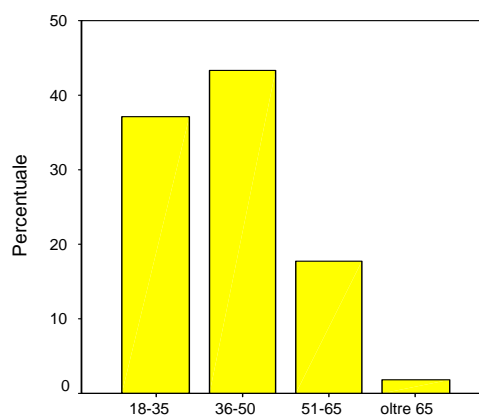
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	maschio	79	69,3	70,5
	femmina	33	28,9	29,5
	Totale	112	98,2	100,0
Mancate risposte	99	2	1,8	
Totale		114	100,0	



Relativamente all'età la maggioranza degli utenti – il 43,4% dei rispondenti – è compresa nella fascia d'età 36 – 50 anni. Segue la fascia d'età 18 – 35 anni con il 37,2% delle risposte ottenute. Restano poi in larga minoranza gli utenti tra i 51 e 65 anni con il 17,7% e gli oltre i 65 con l'1,8%.

ETA'

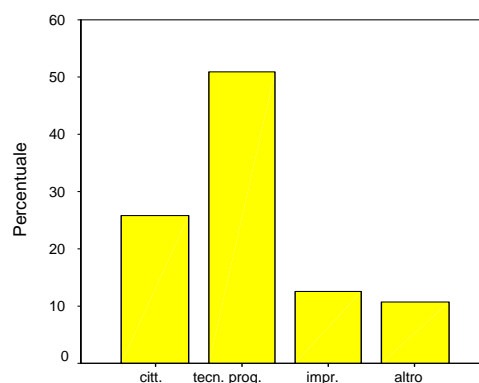
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	18-35	42	36,8	37,2
	36-50	49	43,0	43,4
	51-65	20	17,5	17,7
	oltre 65	2	1,8	1,8
Totale		113	99,1	100,0
Mancate risposte	99	1	,9	
Totale		114	100,0	



Come si può notare dal grafico successivo la metà del campione (50,9%) è rappresentata dai tecnici progettisti.

CATEGORIA

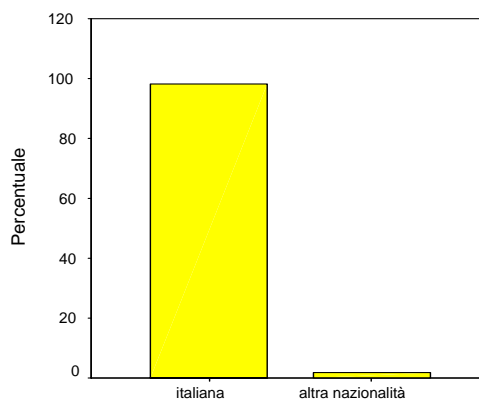
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	cittadino	29	25,4	25,9
	tecnico progettista	57	50,0	50,9
	impresa	14	12,3	12,5
	altro	12	10,5	10,7
	Totale	112	98,2	100,0
Mancate risposte	99	2	1,8	
Totale		114	100,0	



Il 98,2% degli utenti che hanno compilato il questionario è di cittadinanza italiana; solo l'1,8% (corrispondenti a 2 questionari) è cittadino extra-comunitario mentre non sono stati riscontrati casi di cittadini europei.

CITTADINANZA

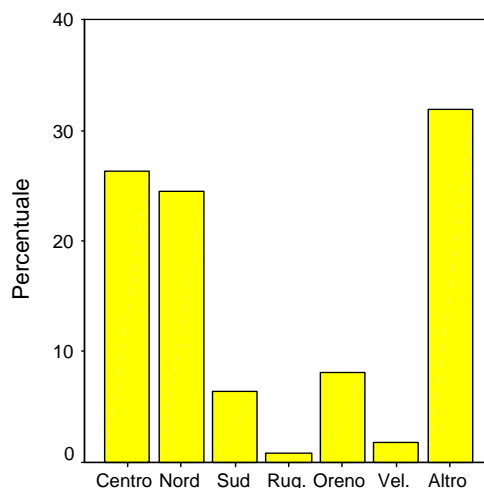
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	italiana	110	96,5	98,2
	altra nazionalità	2	1,8	1,8
	Totale	112	98,2	100,0
Mancate risposte	99	2	1,8	
Totale		114	100,0	



Il numero delle frequenze, riguardanti la residenza, evidenzia che molti utenti del S.U.T. provengono da comuni esterni.

RESIDENZA / SEDE ATTIVITA'

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	centro	29	25,4	26,4
	nord	27	23,7	24,5
	sud	7	6,1	6,4
	ruginello	1	,9	,9
	oreno	9	7,9	8,2
	velasca	2	1,8	1,8
	altro comune	35	30,7	31,8
	Totale	110	96,5	100,0
Mancate risposte	99	4	3,5	
Totale		114	100,0	

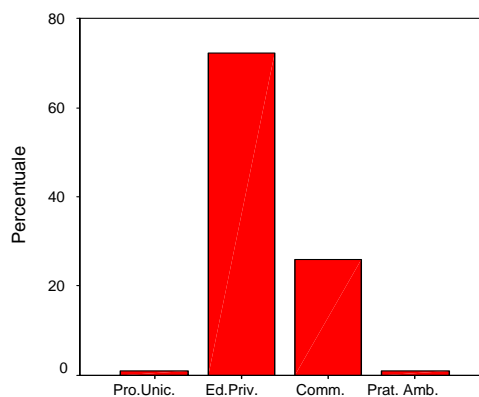


3. SERVIZI UTILIZZATI

La prima domanda che è stata posta riguarda il genere di servizi maggiormente utilizzati dagli utenti del SUT. Il risultato di questa prima questione è molto importante perché individua i campi più importanti e più sottoposti a giudizi, miglioramenti, critiche o apprezzamenti.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO RICHIESTO

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	PROCEDIMENTO UNICO	1	,9	,9
	EDILIZIA PRIVATA	81	71,1	72,3
	COMMERCIO	29	25,4	25,9
	PRATICHE AMBIENTALI	1	,9	,9
	Totale	112	98,2	100,0
Mancate risposte	99	2	1,8	
Totale		114	100,0	



Il risultato finale evidenzia che il servizio più richiesto e utilizzato dagli utenti del SUT è Servizio EDILIZIA PRIVATA con il 72,3%, segue poi il Servizio COMMERCIO con il 25,9% delle risposte ottenute. Le altre opzioni hanno ottenuto percentuali di risposta praticamente nulle e quindi risultano insignificanti per le successive analisi.

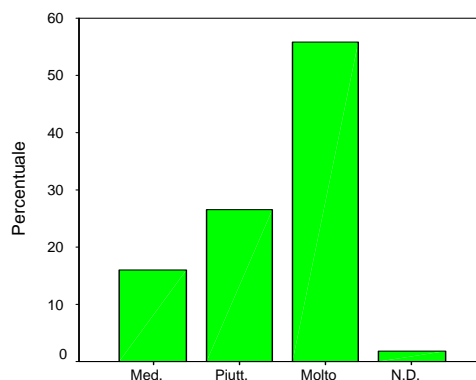
4. ASPETTI DA VALUTARE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI

Si procede con l'analisi dei vari aspetti legati all'erogazione dei servizi. Essendo le variabili distribuite su quattro "macroaree" – aspetti legati ai tempi, legati al personale, all'erogazione del servizio e alla struttura – intendiamo per ognuna sommare i punteggi ottenuti per verificarne la soddisfazione generale "generale". Per ogni aspetto elencato, la misura della relativa efficacia è divisa su 6 punti di gradimento: 1 – per nulla soddisfatto, 2 – poco soddisfatto, 3 – mediamente soddisfatto, 4 – piuttosto soddisfatto, 5 – molto soddisfatto, 6 – senza elementi per giudicare.

- ASPETTI LEGATI AI TEMPI**

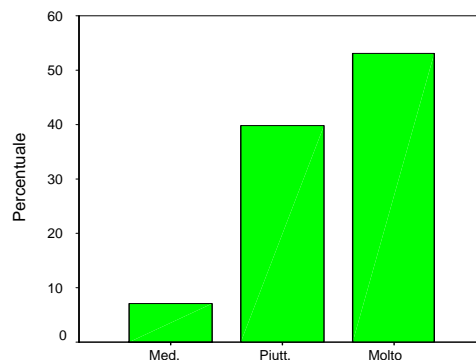
TEMPO DI ATTESA PRIMA DI ESSERE RICEVUTO

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	mediamente soddisfatto	18	15,8	15,9
	piuttosto soddisfatto	30	26,3	26,5
	molto soddisfatto	63	55,3	55,8
	senza elementi per giudicare	2	1,8	1,8
	Totale	113	99,1	100,0
Mancate risposte	99	1	,9	
Totale		114	100,0	



TEMPO DEDICATO DALL'OPERATORE AL QUESITO

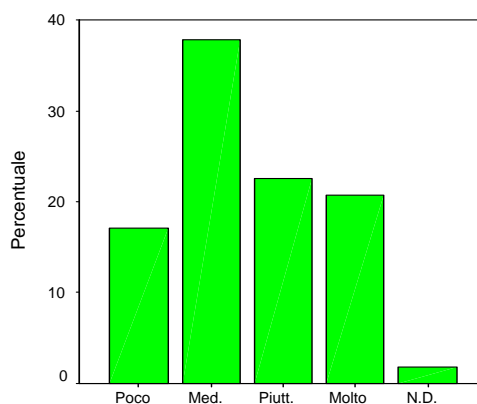
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	mediamente soddisfatto	8	7,0	7,1
	piuttosto soddisfatto	45	39,5	39,8
	molto soddisfatto	60	52,6	53,1
	Totale	113	99,1	100,0
Mancate risposte	99	1	,9	
Totale		114	100,0	



Relativamente al “tempo di attesa prima di essere ricevuto” e al “tempo dedicato dall’operatore al quesito” oltre la metà del campione si dichiara “molto soddisfatto” (55,8% nel primo caso e 53,1% nel secondo). Inesistenti le categorie “per nulla soddisfatto” e “poco soddisfatto”.

ORARI E GIORNI DI APERTURA DELL'UFFICIO

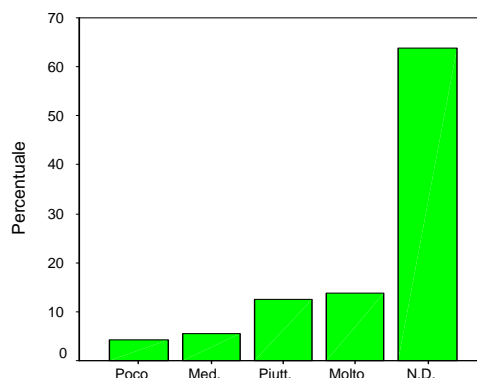
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	19	16,7	17,1
	mediamente soddisfatto	42	36,8	37,8
	piuttosto soddisfatto	25	21,9	22,5
	molto soddisfatto	23	20,2	20,7
	senza elementi per giudicare	2	1,8	1,8
Totale		111	97,4	100,0
Mancate risposte	99	3	2,6	
Totale		114	100,0	



Per quanto riguarda “orari e giorni di apertura dell’ufficio” la maggioranza degli utenti si dichiara mediamente soddisfatta. I soddisfatti raggiungono comunque una percentuale complessiva del 43,2% (22,5% + 20,7%). Rispetto alle variabili analizzate in precedenza in questo caso ci sono margini di miglioramento.

TEMPI RISPOSTA RECLAMI E SEGNALAZIONI

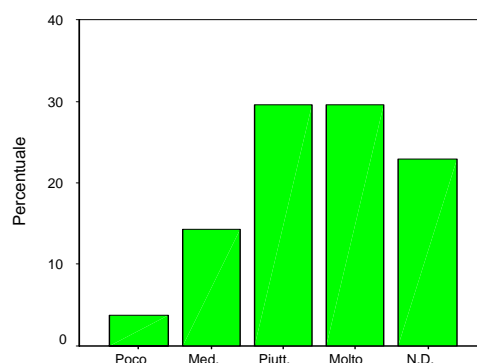
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	3	2,6	4,2
	mediamente soddisfatto	4	3,5	5,6
	piuttosto soddisfatto	9	7,9	12,5
	molto soddisfatto	10	8,8	13,9
	senza elementi per giudicare	46	40,4	63,9
Totale		72	63,2	100,0
Mancate risposte	99	42	36,8	
Totale		114	100,0	



La maggioranza assoluta dei rispondenti non ha elementi per giudicare circa i tempi di risposta a segnalazioni e reclami; questo significa che la maggioranza di loro non ha mai espresso un reclamo allo sportello unico. Fra coloro che hanno espresso reclami e segnalazioni – 36,1% del campione – il 26,4% si dichiara soddisfatta. Anche rispetto ai tempi di risposta a mail, telefono o fax il 59% (29,5% + 29,5%) risulta complessivamente soddisfatto.

TEMPI RISPOSTA DOMANDE O RICHIESTE TRAMITE E-MAIL, TELEFONO, FAX

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	4	3,5	3,8
	mediamente soddisfatto	15	13,2	14,3
	piuttosto soddisfatto	31	27,2	29,5
	molto soddisfatto	31	27,2	29,5
	senza elementi per giudicare	24	21,1	22,9
Totale		105	92,1	100,0
Mancate risposte	99	9	7,9	
Totale		114	100,0	



A questo punto è possibile sommare gli elementi (items) di tutte le variabili prese in esame e costruire un indice di soddisfazione globale relativo agli “aspetti legati ai tempi”.

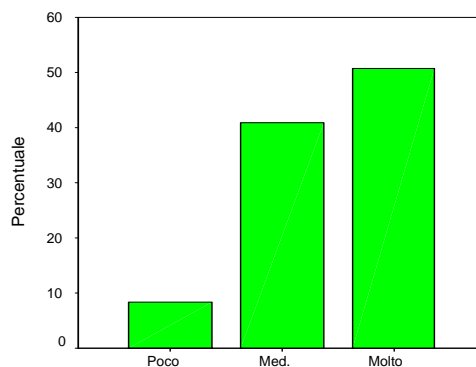
ASPETTI LEGATI AI TEMPI

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	14	2	1,8	2,8
	15	2	1,8	2,8
	17	2	1,8	2,8
	18	2	1,8	2,8
	19	7	6,1	9,9
	20	6	5,3	8,5
	21	7	6,1	9,9
	22	7	6,1	9,9
	23	5	4,4	7,0
	24	9	7,9	12,7
	25	12	10,5	16,9
	26	6	5,3	8,5
	27	4	3,5	5,6
	Totale		71	62,3
Mancate risposte	System	43	37,7	
Totale		114	100,0	

Sommando gli items delle 5 variabili prese in esame si ottiene una variabile i cui valori vanno da un minimo punteggio di 14 a uno di 27. Questa nuova variabile, che costituisce l'indice di soddisfazione globale, non deve considerarsi come una variabile cardinale, ma deve essere interpretata come una variabile ordinale, ragion per cui viene ricodificata attraverso 3 modalità ordinali: “alta”, “media” e “bassa” soddisfazione:

ASPETTI LEGATI AL TEMPO

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	6	5,3	8,5
	mediamente soddisfatto	29	25,4	40,8
	molto soddisfatto	36	31,6	50,7
	Totale	71	62,3	100,0
Mancate risposte	System	43	37,7	
Totale		114	100,0	



Per verificare l'affidabilità dell'indice, ovvero per verificare che tutte le variabili che sono state utilizzate per la sua costruzione siano effettivamente correlate con il concetto latente che si vuole misurare – cioè il grado di soddisfazione globale degli aspetti legati al tempo – bisogna utilizzare un criterio che permetta di rendere evidente la coerenza interna complessiva dell'indice. Viene qui utilizzato il più noto di questi criteri, l'alfa di Crombach. L'alfa assume valori fra 0 e 1: più alti sono i valori maggiore è la coerenza interna della scala. Nunnally suggerisce una soglia di 0,70 per avere una buona affidabilità. Nel nostro caso il valore dell'alfa è di 0,7009, pertanto possiamo considerare affidabile il nostro indice.

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 71,0

N of Items = 5

Alpha = ,7009

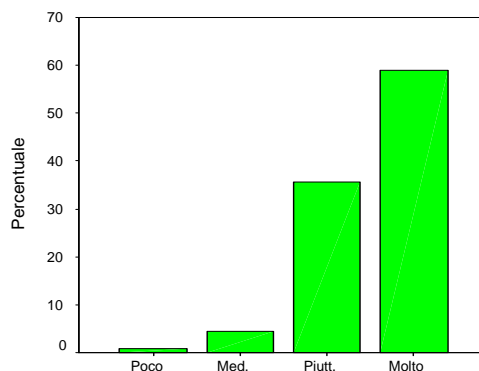
Come si evince dal grafico l'andamento globale della somma degli aspetti legati al tempo è molto incoraggiante: il 50,7% delle risposte ottenute esprimono livelli di soddisfazione elevati, il 40,8% del campione indica un livello di soddisfazione medio e solo l'8,5% delle risposte ottenute segnala una scarsa soddisfazione.

Queste operazioni di ricodifica verranno poi ripetute per i settori successivi: **aspetti legati al personale**, **aspetti legati all'erogazione del servizio**, **aspetti legati alla struttura** al fine di avere un andamento generale della soddisfazione per ciascun ambito di erogazione del servizio.

• ASPETTI LEGATI AL PERSONALE

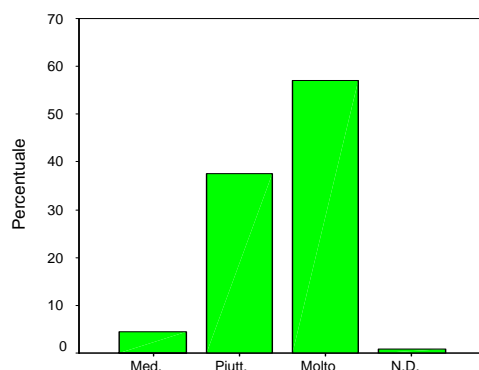
CORTESIA DEL PERSONALE

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	1	,9	,9
	mediamente soddisfatto	5	4,4	4,5
	piuttosto soddisfatto	40	35,1	35,7
	molto soddisfatto	66	57,9	58,9
	Totale	112	98,2	100,0
Mancate risposte	99	2	1,8	
Totale		114	100,0	



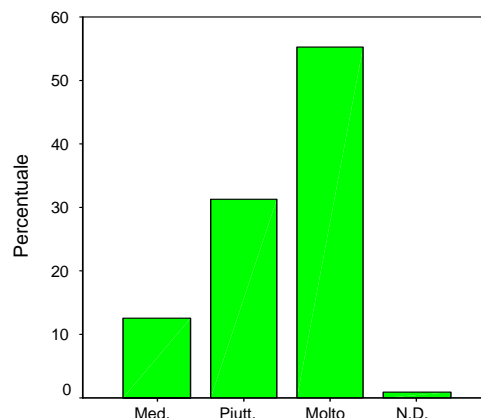
COMPETENZA E PREPARAZIONE PERSONALE

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	mediamente soddisfatto	5	4,4	4,5
	piuttosto soddisfatto	42	36,8	37,5
	molto soddisfatto	64	56,1	57,1
	senza elementi per giudicare	1	,9	,9
	Totale	112	98,2	100,0
Mancate risposte	99	2	1,8	
Totale		114	100,0	



CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

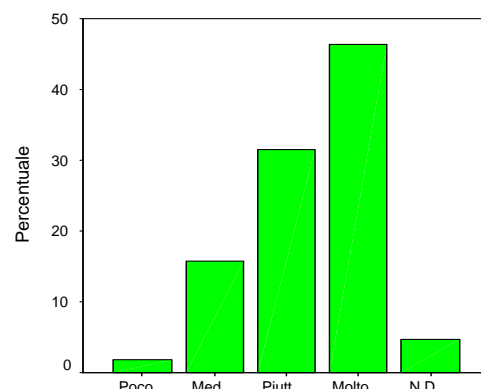
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	mediamente soddisfatto	14	12,3	12,5
	piuttosto soddisfatto	35	30,7	31,3
	molto soddisfatto	62	54,4	55,4
	senza elementi per giudicare	1	,9	,9
	Totale	112	98,2	100,0
Mancate risposte	99	2	1,8	
Totale		114	100,0	



Relativamente alle prime tre variabili analizzate – cortesia del personale, competenza e preparazione e chiarezza e completezza delle informazioni – le percentuali di soddisfazione sono molto elevate: in tutti i casi coloro che si dichiarano molto soddisfatti superano abbondantemente il 55% del campione (58,9%, 57,1% e 55,4%). I risultati migliori riguardano la cortesia e competenza e preparazione del personale del personale con il 94,6% di soddisfazione complessiva.

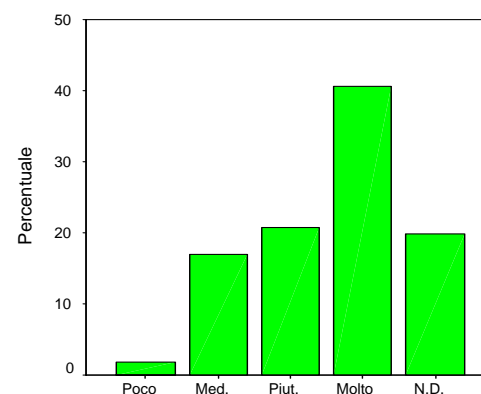
CAPACITA' DI FAR SENTIRE A PROPRIO AGIO LE PERSONE

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	2	1,8	1,9
	mediamente soddisfatto	17	14,9	15,7
	piuttosto soddisfatto	34	29,8	31,5
	molto soddisfatto	50	43,9	46,3
	senza elementi per giudicare	5	4,4	4,6
Totale		108	94,7	100,0
Mancate risposte	99	6	5,3	
Totale		114	100,0	



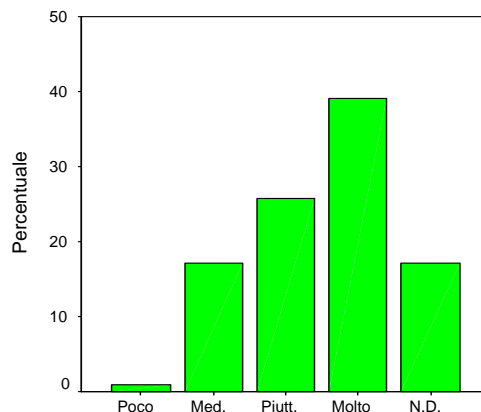
DISPONIBILITA' INFORMAZIONI TELEFONICHE PRELIMINARI ALLA PREDISPOSIZIONE DI PROGETTI

		OGETTI Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	2	1,8	1,9
	mediamente soddisfatto	18	15,8	17,0
	piuttosto soddisfatto	22	19,3	20,8
	molto soddisfatto	43	37,7	40,6
	senza elementi per giudicare	21	18,4	19,8
	Totale	106	93,0	100,0
Mancate risposte	99	8	7,0	
Totale		114	100,0	



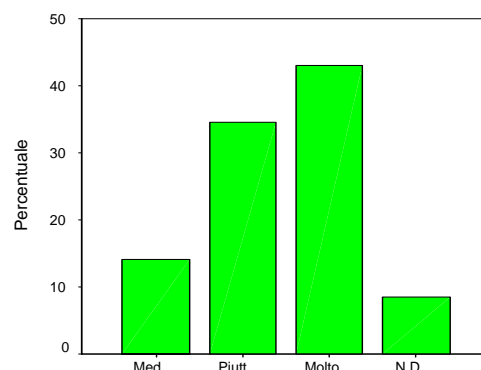
CAPACITA' DI OFFRIRE UNA CONSULENZA PERSONALIZZATA

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	1	,9	1,0
	mediamente soddisfatto	18	15,8	17,1
	piuttosto soddisfatto	27	23,7	25,7
	molto soddisfatto	41	36,0	39,0
	senza elementi per giudicare	18	15,8	17,1
Totale		105	92,1	100,0
Mancate risposte	99	9	7,9	
Totale		114	100,0	



EFFICACIA DEL SUPPORTO TECNICO PRESTATO

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	mediamente soddisfatto	15	13,2	14,0
	piuttosto soddisfatto	37	32,5	34,6
	molto soddisfatto	46	40,4	43,0
	senza elementi per giudicare	9	7,9	8,4
Totale		107	93,9	100,0
Mancate risposte	99	7	6,1	
Totale		114	100,0	

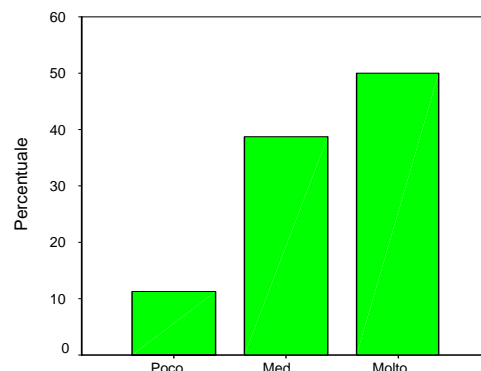


Il livello di soddisfazione resta molto buono anche per le restanti variabili relative al personale; anche se a livelli meno significativi rispetto alla dimensioni indagate in precedenza, prevalgono comunque in ogni aspetto analizzato coloro che si dichiarano molto soddisfatti.

Così come è stato fatto per gli aspetti legati ai tempi viene costruito ora un indice di soddisfazione complessivo sommando gli items delle variabili prese in considerazione sino ad ora:

ASPETTI PERSONALI

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	11	9,6	11,2
	mediamente soddisfatto	38	33,3	38,8
	molto soddisfatto	49	43,0	50,0
	Totale	98	86,0	100,0
Mancate risposte	System	16	14,0	
Totale		114	100,0	



Prima di commentare le risultanze è bene verificare l'affidabilità dell'indice, ovvero, come si diceva prima, la coerenza interna fra le variabili utilizzate per la composizione dell'indice. Il valore ottenuto (0,8722) è ancora più alto rispetto a quello dell'indice precedente, possiamo pertanto considerare affidabile il nostro indice.

```

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients
N of Cases =    98,0                N of Items = 7
Alpha =    ,8722

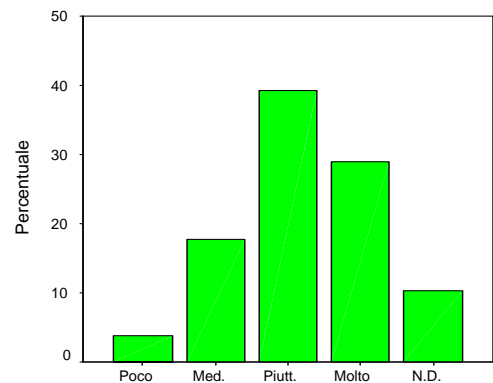
```

Anche in questo caso il risultato è molto soddisfacente: il 50% del campione si dichiara molto soddisfatto del personale del SUT, il 38,8% si ritiene mediamente soddisfatto e solo l'11,2% delle risposte evidenziano un'insufficiente soddisfazione degli utenti relativamente a questi aspetti.

- **ASPETTI LEGATI ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

INFORMAZIONI SULL' EROGAZIONE DEL SERVIZIO

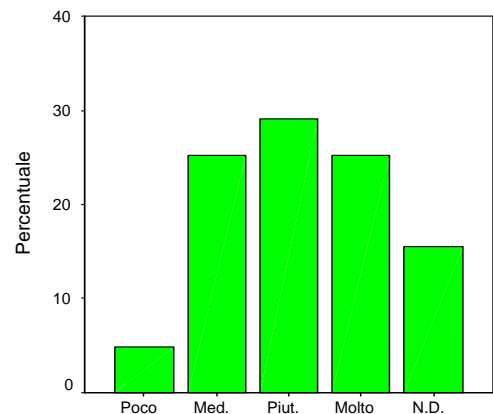
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	4	3,5	3,7
	mediamente soddisfatto	19	16,7	17,8
	piuttosto soddisfatto	42	36,8	39,3
	molto soddisfatto	31	27,2	29,0
	senza elementi per giudicare	11	9,6	10,3
Totale		107	93,9	100,0
Mancate risposte	99	7	6,1	
Totale		114	100,0	



Relativamente alle informazioni sull'erogazione del servizio la maggioranza degli intervistati si dichiara piuttosto soddisfatta (39,3%), seguono i molto soddisfatti col 29% delle preferenze.

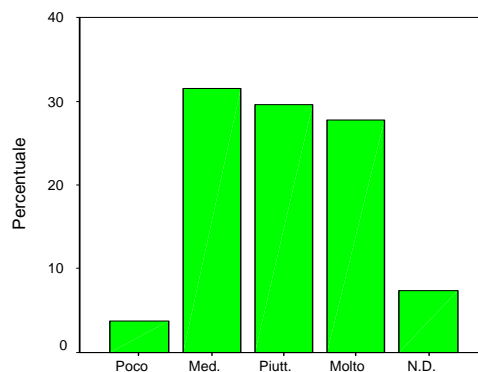
DISPONIBILITA' STRUMENTI INFORMATIVI IN INTERNET

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	5	4,4	4,9
	mediamente soddisfatto	26	22,8	25,2
	piuttosto soddisfatto	30	26,3	29,1
	molto soddisfatto	26	22,8	25,2
	senza elementi per giudicare	16	14,0	15,5
Totale		103	90,4	100,0
Mancate risposte	99	11	9,6	
Totale		114	100,0	



CHIAREZZA DELLA MODULISTICA

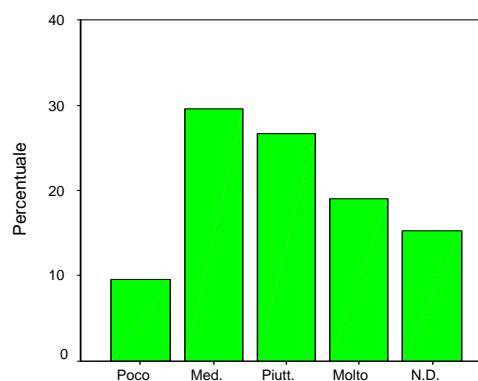
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	4	3,5	3,7
	mediamente soddisfatto	34	29,8	31,5
	piuttosto soddisfatto	32	28,1	29,6
	molto soddisfatto	30	26,3	27,8
	senza elementi per giudicare	8	7,0	7,4
	Totale	108	94,7	100,0
Mancate risposte	99	6	5,3	
Totale		114	100,0	



“Disponibilità di strumenti informativi in internet” e “chiarezza della modulistica” vedono una simile ripartizione delle distribuzioni di frequenza fra coloro che si dichiarano mediamente, piuttosto e molto soddisfatti.

FACILITA' CONSULTAZIONE SITO INTERNET

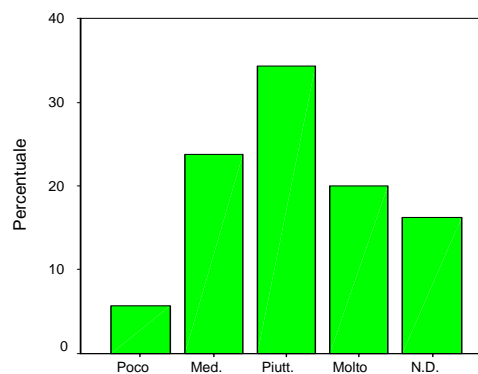
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	10	8,8	9,5
	mediamente soddisfatto	31	27,2	29,5
	piuttosto soddisfatto	28	24,6	26,7
	molto soddisfatto	20	17,5	19,0
	senza elementi per giudicare	16	14,0	15,2
	Totale	105	92,1	100,0
Mancate risposte	99	9	7,9	
Totale		114	100,0	



Riguardo all'accessibilità del sito la maggioranza degli utenti del campione si dichiara mediamente soddisfatto (29,5%), seguono i piuttosto soddisfatti con un 26,7% e i molto soddisfatti col 19%. La sommatoria di coloro che si dichiarano complessivamente soddisfatti non supera il 50% del campione (il risultato peggiore in questa batteria di domande).

COMPLETEZZA MODULISTICA SUL SITO

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	6	5,3	5,7
	mediamente soddisfatto	25	21,9	23,8
	piuttosto soddisfatto	36	31,6	34,3
	molto soddisfatto	21	18,4	20,0
	senza elementi per giudicare	17	14,9	16,2
	Totale	105	92,1	100,0
Mancate risposte	99	9	7,9	
Totale		114	100,0	



Risultato leggermente migliore circa la “completezza della modulistica sul sito” che raccoglie una maggioranza di piuttosto soddisfatti (34,3%). Complessivamente i soddisfatti sono il 54,3% del campione; occorre sottolineare in effetti che sul sito sono stati caricati tutti i moduli relativi ai processi del SUT. Significativa la percentuale di coloro che non hanno elementi sufficienti per giudicare (16,2%).

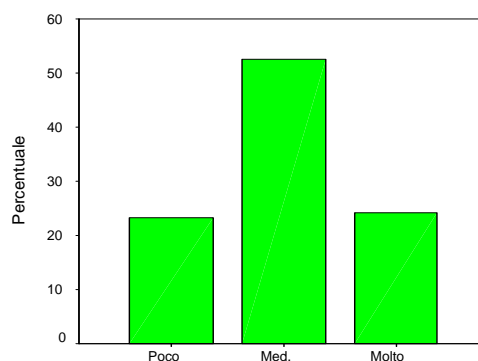
Anche per gli aspetti legati all'erogazione del servizio viene costruito un indice di soddisfazione generale: in questo ambito il "punteggio" ottenuto è in gran maggioranza mediamente soddisfatto con il 52,5% delle risposte ottenute, mentre si bilanciano le restanti due opzioni "poco soddisfatto" con il 23,2% e "molto soddisfatto" con il 24,2% delle risposte ottenute. Rispetto agli aspetti legati ai tempi e al personale questa batteria di domande registra performance meno positive; questo risultato si può interpretare come uno stimolo importante per una più approfondita indagine e per lo sviluppo e miglioramento del settore.

```
***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients
N of Cases = 99,0          N of Items = 5
Alpha = ,8796
```

ASPETTI SULL'EROGAZIONE SERVIZIO

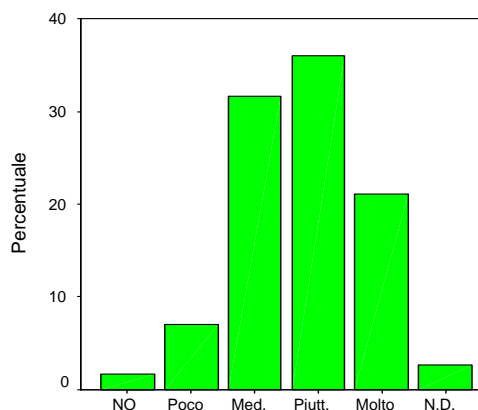
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	23	20,2	23,2
	mediamente soddisfatto	52	45,6	52,5
	molto soddisfatto	24	21,1	24,2
	Totale	99	86,8	100,0
Mancate risposte	System	15	13,2	
Totale		114	100,0	



- **ASPETTI LEGATI ALLA STRUTTURA**

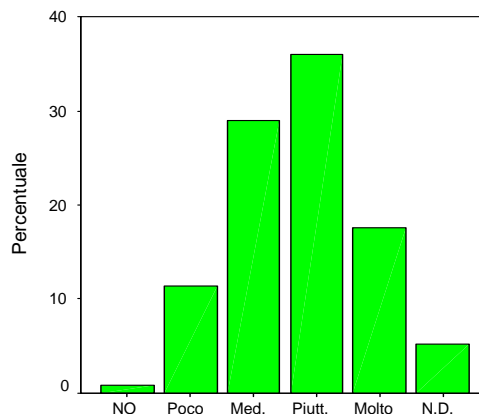
ADEGUATEZZA AMBIENTI

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	2	1,8	1,8
	poco soddisfatto	8	7,0	7,0
	mediamente soddisfatto	36	31,6	31,6
	piuttosto soddisfatto	41	36,0	36,0
	molto soddisfatto	24	21,1	21,1
	senza elementi per giudicare	3	2,6	2,6
Totale		114	100,0	100,0



QUALITA' E COMODITA' ARREDI

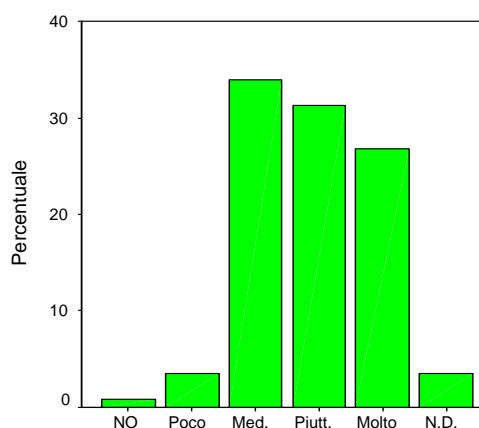
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	1	,9	,9
	poco soddisfatto	13	11,4	11,4
	mediamente soddisfatto	33	28,9	28,9
	piuttosto soddisfatto	41	36,0	36,0
	molto soddisfatto	20	17,5	17,5
	senza informazioni per giudicare	6	5,3	5,3
	Totale	114	100,0	100,0



Relativamente a adeguatezza degli ambienti e qualità e comodità degli arredi i più numerosi sono coloro che si dichiarano piuttosto soddisfatti, seguiti dai mediamente soddisfatti.

PULIZIA DELL' AMBIENTE

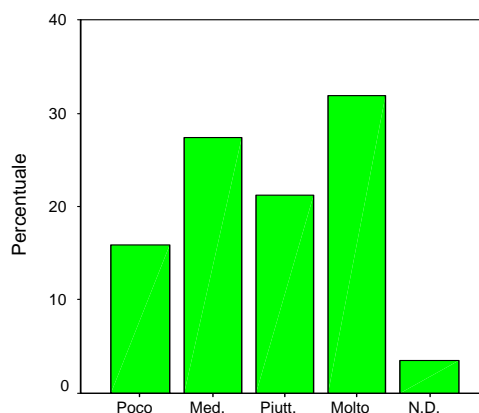
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	1	,9	,9
	poco soddisfatto	4	3,5	3,6
	mediamente soddisfatto	38	33,3	33,9
	piuttosto soddisfatto	35	30,7	31,3
	molto soddisfatto	30	26,3	26,8
	senza elementi per giudicare	4	3,5	3,6
	Totale	112	98,2	100,0
Mancate risposte	99	2	1,8	
Totale		114	100,0	



Riguardo la pulizia degli ambienti invece c'è un'inversione di tendenza con una maggioranza di mediamente soddisfatti (33,9%) seguiti dai piuttosto soddisfatti (31,3%). Superiore invece rispetto alle due variabili precedenti la percentuale dei molto soddisfatti che si attestano al 26,8%.

RISERVATEZZA E PRIVACY

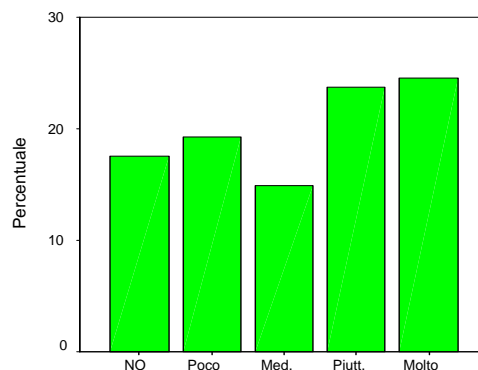
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	18	15,8	15,9
	mediamente soddisfatto	31	27,2	27,4
	piuttosto soddisfatto	24	21,1	21,2
	molto soddisfatto	36	31,6	31,9
	senza elementi per giudicare	4	3,5	3,5
	Totale	113	99,1	100,0
Mancate risposte	99	1	,9	
Totale		114	100,0	



La protezione della riservatezza e della privacy viene giudicata molto positivamente dalla maggioranza del campione di riferimento col 31,6% delle preferenze. Da segnalare però la percentuale significativa e in controtendenza di coloro che si dichiarano invece poco soddisfatti (15,9%).

ACCESSIBILITA' DEGLI UFFICI

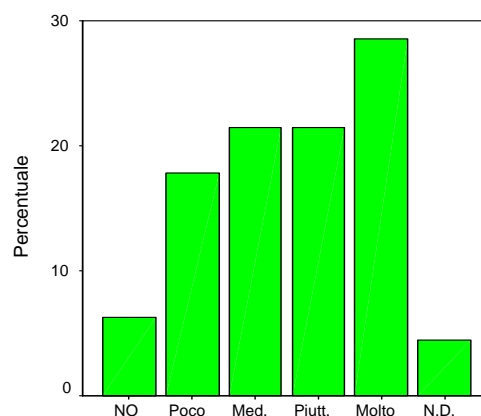
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	20	17,5	17,5
	poco soddisfatto	22	19,3	19,3
	mediamente soddisfatto	17	14,9	14,9
	piuttosto soddisfatto	27	23,7	23,7
	molto soddisfatto	28	24,6	24,6
Totale		114	100,0	100,0



L'accessibilità degli uffici registra un andamento contrastante: il 36,8% degli utenti non è soddisfatta di questo aspetto della struttura (17,5 + 19,3) mentre il 48,3% (23,7 + 24,6) si dichiara complessivamente soddisfatta.

CLIMATIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	per nulla soddisfatto	7	6,1	6,3
	poco soddisfatto	20	17,5	17,9
	mediamente soddisfatto	24	21,1	21,4
	piuttosto soddisfatto	24	21,1	21,4
	molto soddisfatto	32	28,1	28,6
	senza elementi per giudicare	5	4,4	4,5
Totale		112	98,2	100,0
Mancate risposte	99	2	1,8	
Totale		114	100,0	

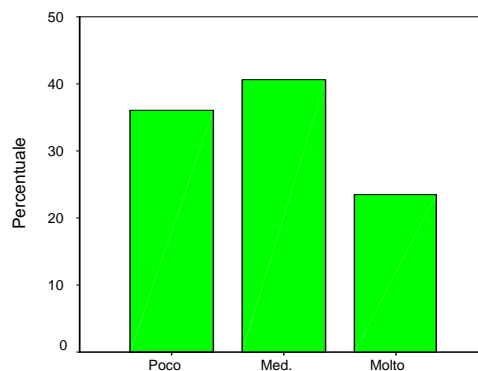


La climatizzazione degli ambienti registra un 28,6% di utenti che si dichiarano molto soddisfatti, un'identica distribuzione di frequenza fra piuttosto soddisfatti e mediamente soddisfatti (21,4%), un 17,9% di poco soddisfatti e infine un 6,3% di utenti che non sono per nulla soddisfatti. Mentre la metà del campione si dichiara complessivamente soddisfatta della climatizzazione degli ambienti (28,6% + 21,4%) un quarto (17,9% + 6,3%) degli utenti coinvolti nell'indagine si dichiara non soddisfatta.

L'indice di soddisfazione, di cui viene verificata l'affidabilità, globale circa la struttura presenta i seguenti risultati:

ASPETTI LEGATI ALLA STRUTTURA

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poco soddisfatto	40	35,1	36,0
	mediamente soddisfatto	45	39,5	40,5
	molto soddisfatto	26	22,8	23,4
Totale		111	97,4	100,0
Mancate risposte	System	3	2,6	
Totale		114	100,0	



***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 111,0

N of Items = 6

Alpha = ,8894

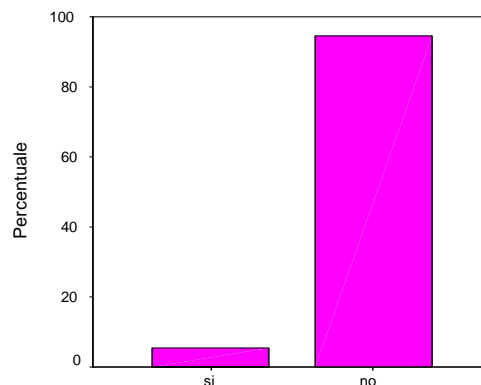
I risultati ottenuti in questo settore sono di livello medio basso con il 40,5% delle risposte ottenute mediamente soddisfatto, 36% poco soddisfatto e solo il 23,4% delle risposte ottenute sono molto soddisfatto. Si può dire dunque che gli aspetti relativi all'ambiente sono giudicati migliorabili dagli utenti del S.U.T.

5. GIUDIZI FINALI SU ASPETTI GENERALI, COMPLESSIVI E GLOBALI

In questa parte si intende raccogliere ulteriori giudizi relativi ad aspetti facoltativi come il servizio reclami/suggerimenti, il servizio internet per scaricare moduli e ottenere informazioni e infine il grado di soddisfazione complessivo relativo alla gestione ed espletamento della pratica sottoposta.

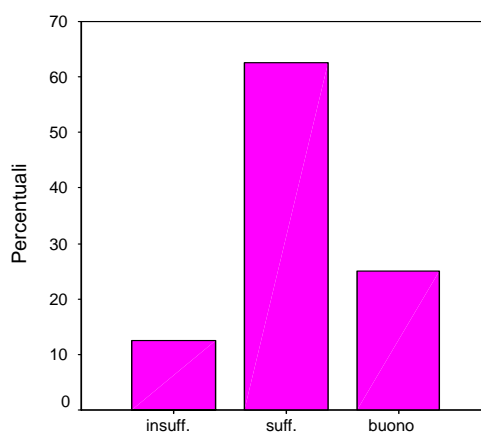
HA MAI INVIATO AL SUT DEI RECLAMI/SUGGERIMENTI?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	si	6	5,3	5,3
	no	107	93,9	94,7
	Totale	113	99,1	100,0
Mancate risposte	99	1	,9	
Totale		114	100,0	



GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO LE RISPOSTE OTTENUTE

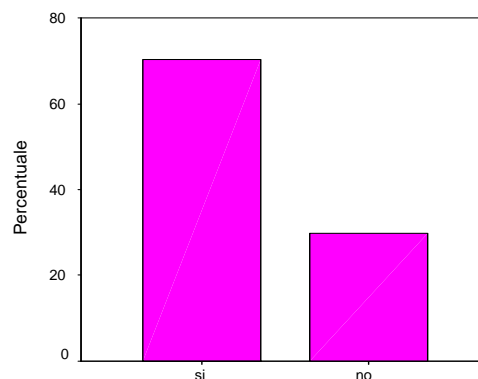
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	insufficiente	1	,9	12,5
	sufficiente	5	4,4	62,5
	buono	2	1,8	25,0
	Totale	8	7,0	100,0
Mancate risposte	99	1	,9	
	System	105	92,1	
	Totale	106	93,0	
Totale		114	100,0	



Come si può notare la quasi totalità degli utenti (94,7%) dichiara di non aver mai inviato dei reclami/suggerimenti. Fra coloro che hanno utilizzato il servizio il 62,5% lo giudica sufficiente mentre il 25% lo giudica buono.

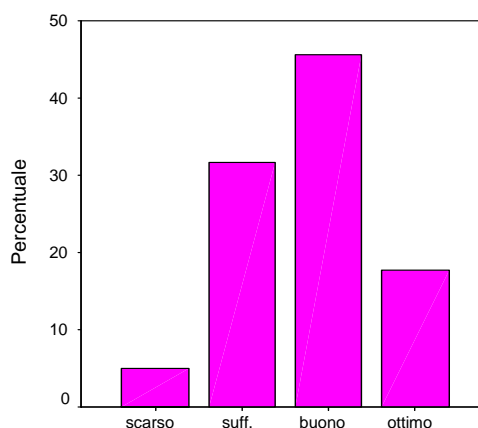
UTILIZZO DI INTERNET PER SCARICARE MODULI O ACCEDERE AD INFORMAZIONI

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	si	78	68,4	70,3
	no	33	28,9	29,7
	Totale	111	97,4	100,0
Mancate risposte	99	3	2,6	
Totale		114	100,0	



GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO UTILIZZO SERVIZIO SITO INTERNET

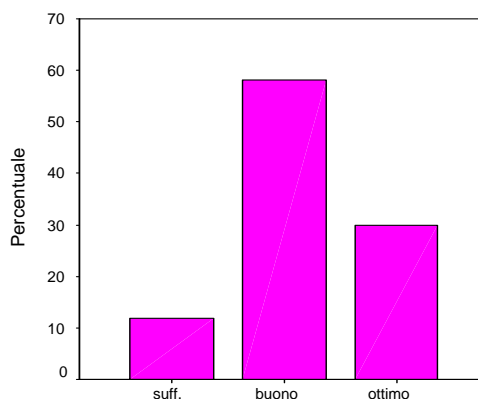
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	scarso	4	3,5	5,1
	sufficiente	25	21,9	31,6
	buono	36	31,6	45,6
	ottimo	14	12,3	17,7
	Totale	79	69,3	100,0
Mancate risposte	99	3	2,6	
	System	32	28,1	
	Totale	35	30,7	
Totale		114	100,0	



In questo caso invece il numero di utenti che dichiara di usufruire del servizio web è abbastanza importante: il 70,3%. Fra coloro che lo utilizzano il grado di soddisfazione risulta essere buono per il 45,6% degli utilizzatori. Il 31,6% lo giudica sufficiente mentre il 17,7% lo giudica ottimo. Solo il 5% lo trova scarso mentre nessuno ha scelto l'opzione insufficiente. Complessivamente il giudizio è positivo con il 63,3% degli utilizzatori che si dichiarano soddisfatti

GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO RELATIVO ALLA GESTIONE DELLE PRATICHE

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sufficiente	13	11,4	11,8
	buono	64	56,1	58,2
	ottimo	33	28,9	30,0
	Totale	110	96,5	100,0
Mancate risposte	99	4	3,5	
Totale		114	100,0	

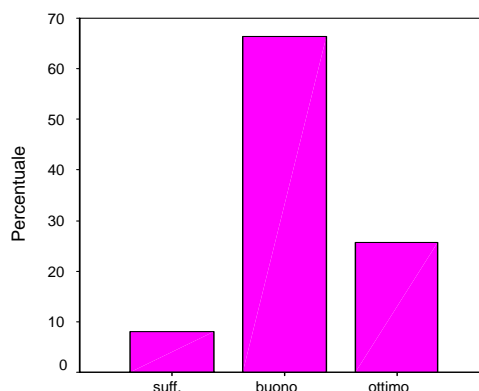


Il 58,2% degli utenti del campione giudica complessivamente "buono" l'espletamento delle pratiche presso lo sportello. Il 30% invece lo giudica ottimo. Il restante 11,8% reputa il servizio sufficiente. Un giudizio questo molto positivo, da sottolineare inoltre il fatto che **nessuno lo ha giudicato scarso o addirittura insufficiente.**

Chiude il questionario la domanda relativa al giudizio globale relativo ai servizi erogati dal S.U.T.:

GIUDIZIO GLOBALE RELATIVO AI SERVIZI DEL S.U.T.

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	sufficiente	9	7,9	8,0
	buono	75	65,8	66,4
	ottimo	29	25,4	25,7
	Totale	113	99,1	100,0
Mancate risposte	99	1	,9	
Totale		114	100,0	



Il giudizio globale esprime un grado di soddisfazione buono con il 66,4% delle risposte ottenute, ottimo con il 25,7% e sufficiente con 8% delle risposte ottenute. Le opzioni "Insufficiente" e "Scarso" grado di soddisfazione non sono state prese in considerazione dagli utenti, dato che accerta il buon rendimento generale del S.U.T.

Per ultimo sono stati raccolti dei suggerimenti facoltativi, che vengono di seguito riportati:

1. Facilitare la presentazione e le tempistiche per la presentazione delle pratiche;
2. Maggiori orari di ricevimento;
3. Maggiori orari di ricevimento;
4. Ampliare orari di ricevimento;
5. Flessibilità e collaborazione tra uffici comunali;
6. Tenere aperto al pubblico tutte le mattine;
7. Più chiarezza per quanto riguarda i servizi on-line;
8. Compartecipare alla condotta d' impresa, stimolando l'appartenenza al comune come comune interesse.
9. Credo sia cosa utile evadere in tempi strettamente brevi e necessari le pratiche consegnate presso i vostri uffici. Tutto sommato è un buon servizio (sinora);
10. Importante è trovare persone disponibili.