



Progetto Pilota
di rilevazione della Citizen Satisfaction
al Comune di Udine

anno 2009

SERVIZIO ANALIZZATO:

EDILIZIA PRIVATA



QUESTIONARI CARTACEI

(interviste face-to-face)

Periodo di rilevazione: 13 settembre- 31 ottobre.

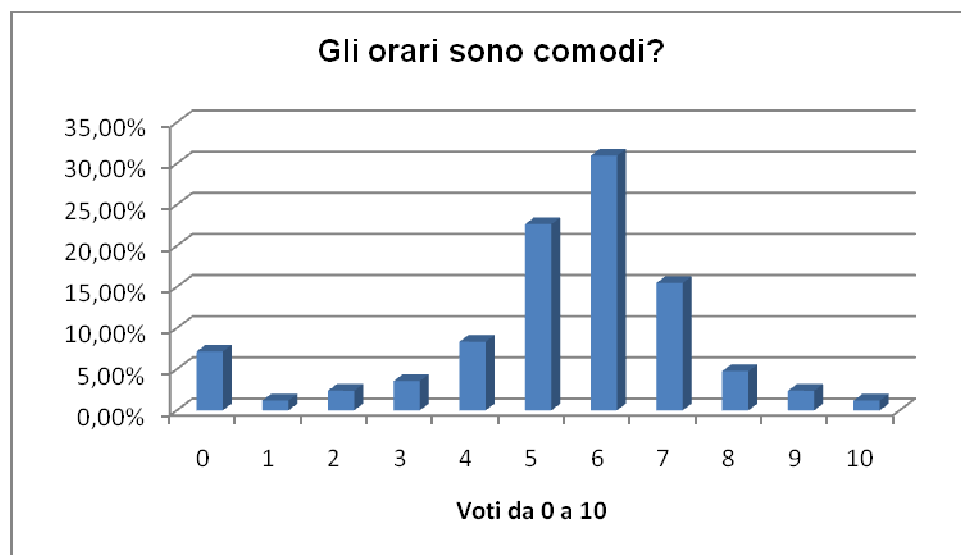
N. intervistati: 84

ANALISI DELLE RISPOSTE

DOMANDA 1: Gli orari di apertura (*lun-mec-ven dalle 11 alle 12.30*) sono comodi per le Sue esigenze?

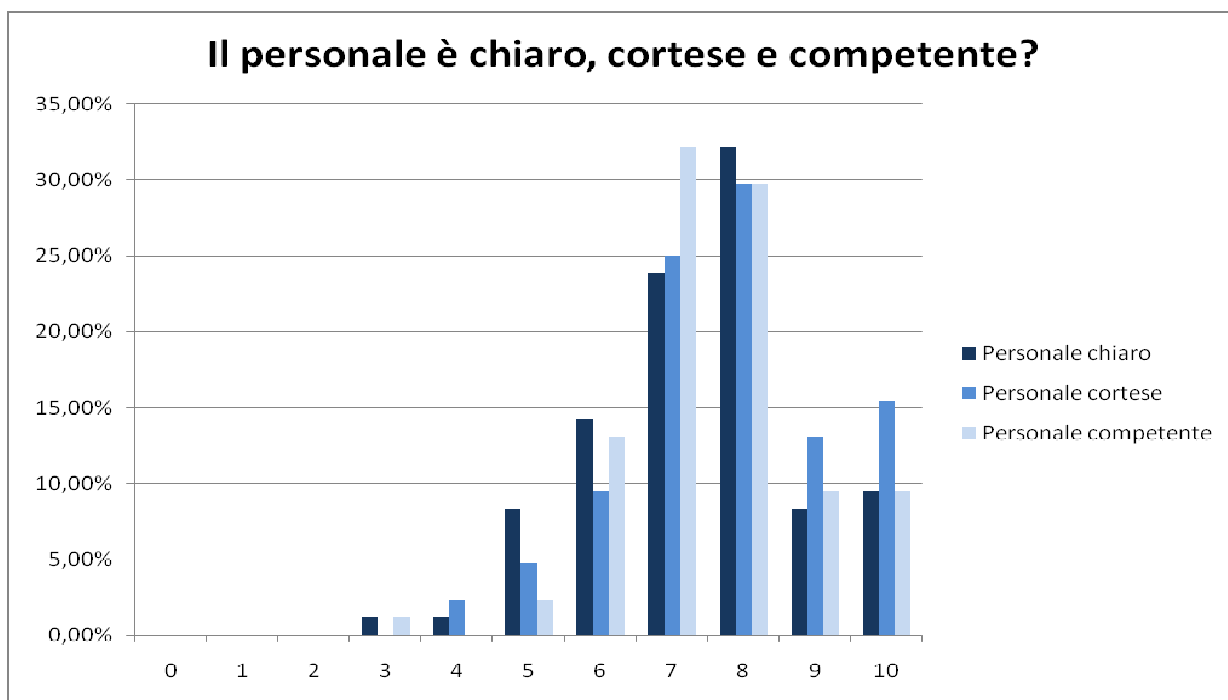
COMODITA' ORARIO	Giudizio
Media	5,29
Moda	6

COMODITA' ORARIO	%
Insufficiente (0-5)	45,2%
Sufficiente/Buono (6-8)	51,2%
Eccellente (9-10)	3,6%
Non risponde	0,0%
<i>Totale</i>	<i>100,0%</i>



Domanda 2 Il personale offre informazioni chiare? E' disponibile e cortese? E' competente e preparato?

	Chiarezza	Cortesia	Competenza
Media	7,39	7,76	7,56
Moda	8	8	7



PERSONALE	Chiarezza	Cortesia	Competenza
Insufficiente (0-5)	10,71%	7,14%	3,57%
Sufficiente/Buono (6-8)	70,24%	64,29%	75,00%
Eccellente (9-10)	17,86%	28,57%	19,05%
Non risponde	1,19%	0,00%	2,38%
Totale	100%	100%	100%

Domanda 3: Può dirci se il personale:

- si è attivato per risolvere un Suo problema
- se ha fornito spontaneamente informazioni integrative
- se le ha segnalato servizi che non conosceva?

Il personale	Numero utenti
Si è attivato per risolvere un problema	47
Ha fornito spontaneamente informazioni integrative	35
Ha segnalato servizi non conosciuti in precedenza	23
Non risponde	18

NB: la domanda prevedeva più di una risposta.

Domanda 4: Ha mai telefonato all'ufficio?

L'81% degli intervistati ha telefonato all'Ufficio almeno una volta e la valutazione è:

AL TELEFONO	CORTESIA	CHIAREZZA
Media	7,09	6,71
Moda	7	7

AL TELEFONO	CORTESIA	CHIAREZZA
Insufficiente (0-5)	7,1%	11,0%
Sufficiente/Buono (6-8)	84,3%	82,2%
Eccellente (9-10)	8,6%	6,9%
Non risponde	0,0%	0,0%
Totale	100,0%	100,0%

Domanda 5: L'attesa allo sportello è breve?

ATTESA ALLO SPORTELLO	Giudizio
Media	6,5
Moda	7



Domanda 6-7: Gli uffici sono puliti e ordinati?

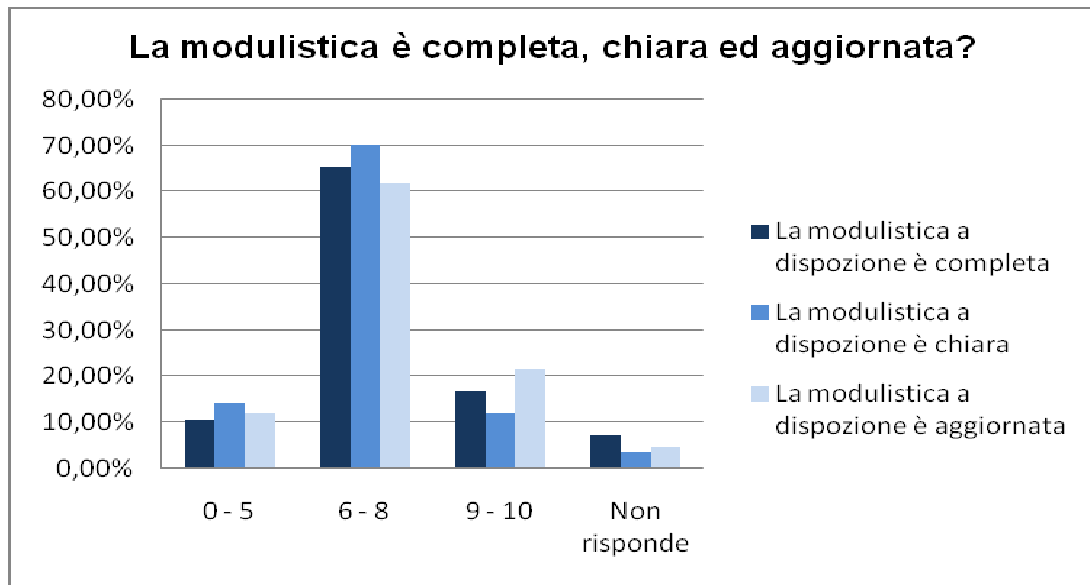
	Pulizia	Ordine
Media	7,60	6,40
Moda	7	7

UFFICI	PULIZIA	ORDINE
Insufficiente (0-5)	0,0%	3,6%
Sufficiente/Buono (6-8)	77,4%	77,4%
Eccellente (9-10)	19,1%	16,7%
Non risponde	3,6%	2,4%
Totale	100,0%	100,0%

Domanda 8: La modulistica a disposizione è completa? E' chiara? E' aggiornata con le ultime novità legislative?

MODULISTICA	Completa	Chiara	Aggiornata
Media	7,1	6,9	7,1
Moda	7	7	7

MODULISTICA	COMPLETA	CHIARA	AGGIORNATA
Insufficiente (0-5)	10,7%	14,3%	11,9%
Sufficiente/Buono (6-8)	65,5%	70,2%	61,9%
Eccellente (9-10)	16,7%	11,9%	21,4%
Non risponde	7,1%	3,6%	4,8%
<i>Totale</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>



Domanda 9: Ha mai utilizzato il servizio “Pratiche edilizie on-line” sul sito del comune?

Il servizio è facile da usare?

Il servizio è utile?

Il 62% degli intervistati ha utilizzato il servizio e la valutazione è:

EDILIZIA ON LINE	FACILE	UTILE
Media	7,6	8,3
Moda	7	10

EDILIZIA ONLINE	FACILE	UTILE
Insufficiente (0-5)	4,0%	3,9%
Sufficiente/Buono (6-8)	64,0%	48,1%
Eccellente (9-10)	32,0%	48,1%
Non risponde	0,0%	0,0%
<i>Totale</i>	<i>100,0%</i>	<i>100,0%</i>

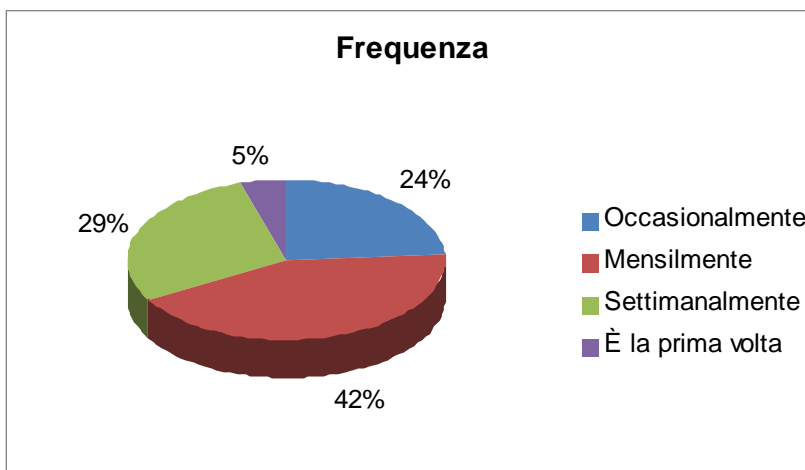
Domanda 10: L'iter di definizione delle pratiche è puntuale rispetto ai tempi previsti dalla legge?

PUNTUALITA' ITER PRATICHE	Giudizio
Media	6,2
Moda	6

ITER PRATICHE	PUNTUALITA'
Insufficiente (0-5)	26,2%
Sufficiente/Buono (6-8)	64,3%
Eccellente (9-10)	7,1%
Non risponde	2,4%
<i>Totale</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 11: Con che frequenza si reca mediamente all'Ufficio Edilizia Privata?

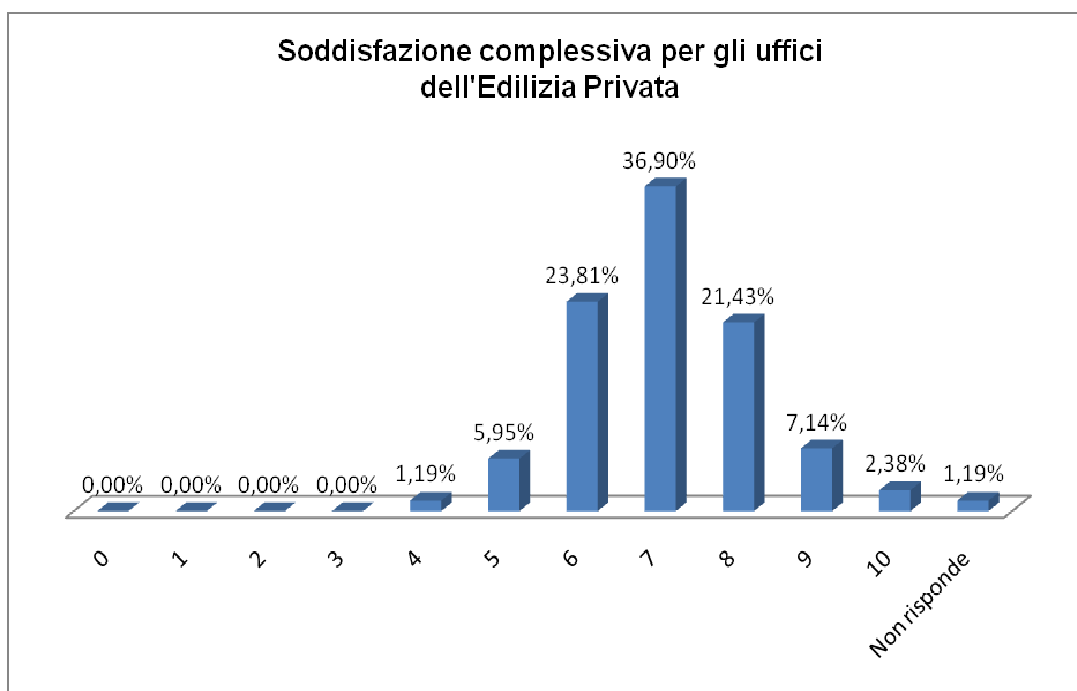
FREQUENZA	
È la prima volta)	4,7%
Occasionalmente	23,8%
Settimanalmente	28,6%
Mensilmente	42,9%
<i>Totale</i>	<i>100,0%</i>



Domanda 12: La sua soddisfazione complessiva per il servizio dell'Ufficio Edilizia Privata?

Indicatore	Valore
Media	7
Moda	7

SODDISFAZIONE GLOBALE	%
Insufficiente (0-5)	7,1%
Sufficiente/Buono (6-8)	82,1%
Eccellente (9-10)	9,5%
Non risponde	1,2%
Totale	100,0%



Domanda 13: Suggerimenti

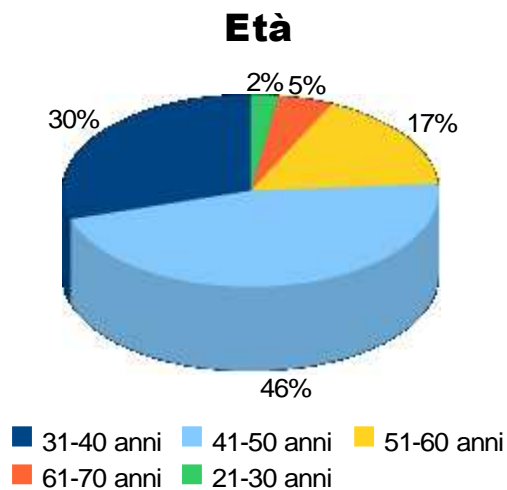
Oltre il 41% degli intervistati ha fornito risposta a questa domanda facoltativa. Si segnalano per maggior frequenza le lamentele/suggerimenti legate ai seguenti aspetti:

Aspetto	n. segnalazioni
Orari	8
Personale	14
Burocrazia	7
Normativa	3

PROFILO DEGLI INTERVISTATI

Il 64% degli intervistati risiede a Udine, il 36% in altri Comuni.
L'81% degli intervistati è maschio.

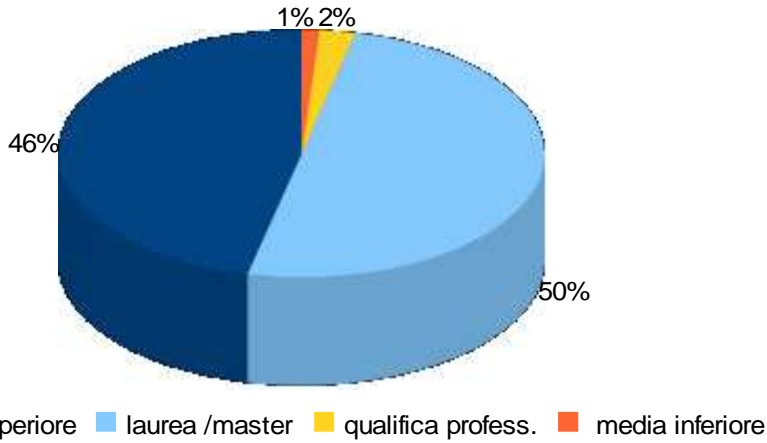
ETÀ'	
Meno 20 anni	0,00%
21-30 anni	2,38%
31-40 anni	29,76%
41-50 anni	46,43%
51-60 anni	16,67%
61-70 anni	4,76%
Più di 71 anni	0,00%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%



TITOLO DI STUDIO

TITOLO DI STUDIO	
Licenza elementare	0,00%
Licenza di scuola media inferiore	1,19%
Qualifica professionale	2,38%
Diploma di scuola secondaria superiore	46,43%
Laurea/master	50,00%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%

Titolo di studio

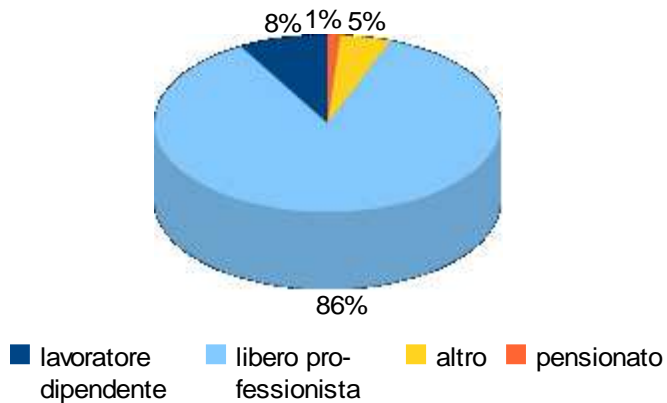


PROFESSIONE

L'85% degli intervistati è libero professionista.

Professione	
Studente	0,00%
Lavoratore dipendente	8,33%
Libero professionista	85,71%
In attesa di occupazione	0,00%
Pensionato	1,19%
Altro	4,76%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%

Professione



QUESTIONARI ON-LINE

Periodo di rilevazione: Giugno - Ottobre 2009.

N. questionari compilati: 21.

COMODITA' ORARIO (lun-mec-ven 11-12.30)	%
Insufficiente (0-5)	85,71%
Sufficiente/Buono (6-8)	14,29%
Eccellente (9-10)	0,00%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%

PERSONALE CHIARO, CORTESE E COMPETENTE	%
Insufficiente (0-5)	50,79%
Sufficiente/Buono (6-8)	46,03%
Eccellente (9-10)	3,17%
Non risponde	0,00%
Totale	100,00%

Il personale	Numero utenti
Si è attivato per risolvere un problema	6
Ha fornito spontaneamente informazioni integrative	4
Ha segnalato servizi non conosciuti in precedenza	2
Non risponde, perché non si è verificato nessuno dei suddetti comportamenti	9

AL TELEFONO	CORTESIA	CHIAREZZA
Insufficiente (0-5)	41,18%	64,71%
Sufficiente/Buono (6-8)	58,82%	35,29%
Eccellente (9-10)	0,00%	0,00%
Non risponde	0,00%	0,00%
Totale	100,00%	100,00%

UFFICI	PULIZIA	ORDINE
Insufficiente (0-5)	33,33%	33,33%
Sufficiente/Buono (6-8)	61,90%	61,90%
Eccellente (9-10)	4,76%	0,00%
Non risponde	0,00%	4,76%
Totale	100,00%	100,00%

MODULISTICA	COMPLETA	CHIARA	AGGIORNATA
Insufficiente (0-5)	42,86%	33,33%	19,05%
Sufficiente/Buono (6-8)	47,62%	57,14%	57,14%
Eccellente (9-10)	9,52%	4,76%	9,52%
Non risponde	0,00%	4,76%	14,29%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>

EDILIZIA ONLINE	FACILE	UTILE
Insufficiente (0-5)	18,18%	18,18%
Sufficiente/Buono (6-8)	63,64%	54,55%
Eccellente (9-10)	18,18%	27,27%
Non risponde	0,00%	0,00%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>	<i>100,00%</i>

ITER PRATICHE	PUNTUALITA'
Insufficiente (0-5)	42,86%
Sufficiente/Buono (6-8)	33,33%
Eccellente (9-10)	0,00%
Non risponde	23,81%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

SODDISFAZIONE GLOBALE	%
Insufficiente (0-5)	57,14%
Sufficiente/Buono (6-8)	33,33%
Eccellente (9-10)	0,00%
Non risponde	9,52%
<i>Totale</i>	<i>100,00%</i>

PROFILO DEI RISPONDENTI ONLINE

Il 76% degli intervistati risiede a Udine, il 10% nei comuni limitrofi (il 14% non risponde); tutti gli intervistati sono di cittadinanza italiana.

Il 57% è uomo, il 43% è donna.

ETA	
Meno 20 anni	0,00%
21-30 anni	19,05%
31-40 anni	28,57%
41-50 anni	33,33%
51-60 anni	14,29%
61-70 anni	4,76%
Più di 71 anni	0,00%
Non risponde	0,00%
<i>Totale</i>	<i>0,00%</i>

TITOLO DI STUDIO	
Licenza elementare	0,00%
Licenza di scuola media inferiore	0,00%
Qualifica professionale	4,76%
Diploma di scuola secondaria superiore	47,62%
Laurea/master	47,62%
Non risponde	0,00%
<i>Totale</i>	<i>0,00%</i>

PROFESSIONE	
Studente	0,00%
Lavoratore dipendente	33,33%
Libero professionista	57,14%
In attesa di occupazione	4,76%
Pensionato	0,00%
Altro	4,76%
Non risponde	0,00%
<i>Totale</i>	<i>0,00%</i>