

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
ATTIVITÀ EDILIZIA DELLO SPORTELLO UNICO PER L'IMPRESA E PER  
L'EDILIZIA – SUAP E SUE DEL COMUNE DI CONEGLIANO**



**REPORT ANALISI QUESTIONARIO: DAL DATO ALL'INFORMAZIONE  
PROT. N. 59017 DEL 12/11/2018**

## **SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO**

La somministrazione del questionario dal titolo: “Questionario rilevazione qualità servizi attività edilizia SUAP e SUE del Comune di Conegliano” è stata resa possibile grazie all'utilizzo gratuito di un Modulo Google form accessibile su Google site, cliccando su apposito link.

L'invito a partecipare alla rilevazione è stato trasmesso in data 28/09/2018 con una e-mail a circa 450 professionisti il cui indirizzo è presente in un mailing list di servizio gestita dalla Segreteria dello Sportello Unico per l'Impresa e l'Edilizia.

La mailing list include gli indirizzi di professionisti che nel corso degli anni hanno avuto modo di interfacciarsi con lo Sportello Unico per l'Impresa e l'Edilizia e che hanno fornito al Comune il proprio domicilio elettronico per l'invio di informazioni di servizio.

E' stata inoltre assicurata ampia pubblicizzazione all'iniziativa a mezzo pubblicazione di una notizia in evidenza sul sito dell'Amministrazione Comunale con apposito banner. In tal modo è stato inviato il questionario anche ad alcuni professionisti che non erano presenti nella mailing list e che hanno fatto richiesta di ricevere il link per la compilazione. Di seguito si riporta il testo della notizia pubblicata:

## **RACCOLTA ED ELABORAZIONE DEI DATI**

L'indagine presente su Google site è rimasta attiva sino alle ore 24 del giorno 15/10/2018. È stata assicurata la forma assolutamente anonima di compilazione dei questionari.

L'elaborazione dei dati è stata resa possibile da funzioni presenti nei moduli Google Drive con la creazione di fogli excel riportanti i risultati dei caricamenti. I fogli excel hanno consentito successive analisi statistiche dei dati. Su Drive è inoltre possibile una visualizzazione immediata e semplificata di dati e grafici.

## **ANALISI DEI DATI DEI QUESTIONARI COMPILATI – IMPOSTAZIONE METODOLOGICA**

Grazie all'utilizzo delle modalità di analisi dei dati dei questionari compilati sopra descritte è stato possibile disporre di informazioni in tempi rapidissimi, immediatamente dopo la chiusura dell'indagine e senza dover inserire i dati ricevuti in un apposito database.

Trattandosi di indagine di tipo qualitativo, come per la precedente indagine e al fine di assicurare un indispensabile livello di scientificità all'indagine, si è metodologicamente stabilito di prendere a riferimento per l'analisi delle risultanze della maggior parte dei quesiti proposti il valore mediano.

## **FORMULAZIONE DI UN REPORT RELATIVO AGLI ESITI DELL'ANALISI DEL QUESTIONARIO**

Si è quindi proceduto alla formulazione di un report specifico e dettagliato sulle risultanze dell'indagine. Il report è destinato a fornire informazione interna, *in primis* al Dirigente e al Funzionario responsabili della gestione, nonché agli amministratori affinché possano meglio conoscere bisogni e aspettative dei destinatari del Servizio e, conseguentemente, possano individuare un eventuale potenziale di miglioramento dell'amministrazione stessa.

È stato inoltre elaborato un report sintetico finalizzato a favorire la comunicazione esterna, fornendo un feedback ai fruitori del servizio.

Nei report, sia analitico che sintetico, vengono riportati, ove possibili, alcuni raffronti con le risultanze del di un questionario con contenuti simili somministrato nell'anno 2013.

# *ANALISI DEL QUESTIONARIO*

## **Dati generali**

Numero dei questionari somministrati tramite e-mail	420
Numero questionari completi compilati on line	<b>86</b>

Ha risposto al questionario il 20,50% dei soggetti cui lo stesso è stato somministrato a mezzo e-mail contenente il link.

La percentuale di risposte fornite, rispetto ai questionari spediti, può essere ritenuta soddisfacente, tenuto conto sia delle modalità di somministrazione prescelte che dell'effettivo numero di professionisti che normalmente si rapportano effettivamente con lo Sportello Unico per l'Impresa e l'Edilizia, allo Sportello nonché in modalità telematica sul portale SUAP-SUE.

## LA QUALITÀ PERCEPITA - IL GIUDIZIO

### SEZIONE A: TEMPI, ORARI SPORTELLO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

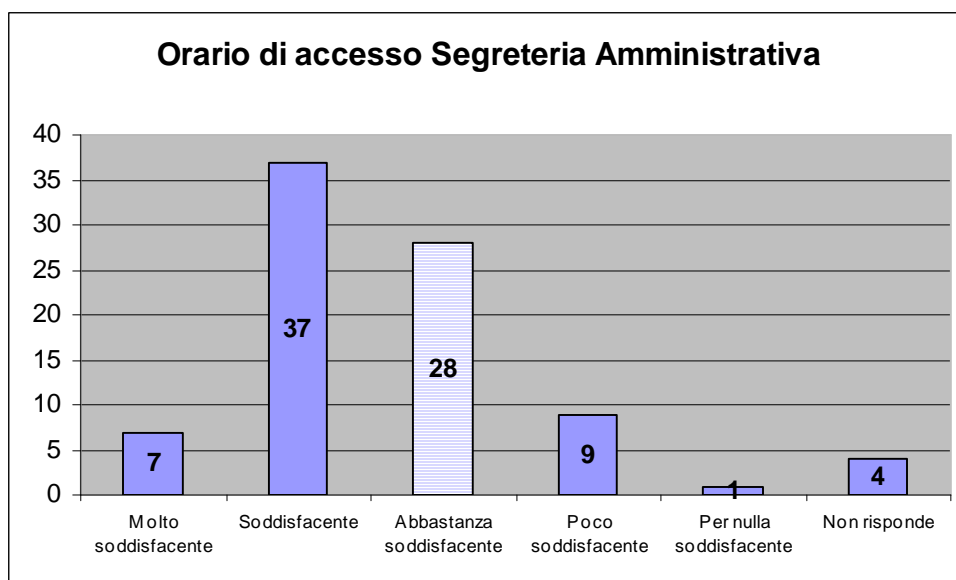
In questa sezione sono stati rilevati i tempi di attesa per l'accesso ai servizi, suggerimenti sugli orari di accesso e valutazioni sulle modalità di erogazione dei servizi

#### Domanda 01: Come consideri l'attuale orario di apertura al pubblico del Servizio Amministrativo dello Sportello Unico per l'Impresa e l'Edilizia? (\*) (possibile una sola scelta)

(\*) attuale orario: lunedì 15.00 / 17,15 – mercoledì e venerdì 8,45 / 12,45)

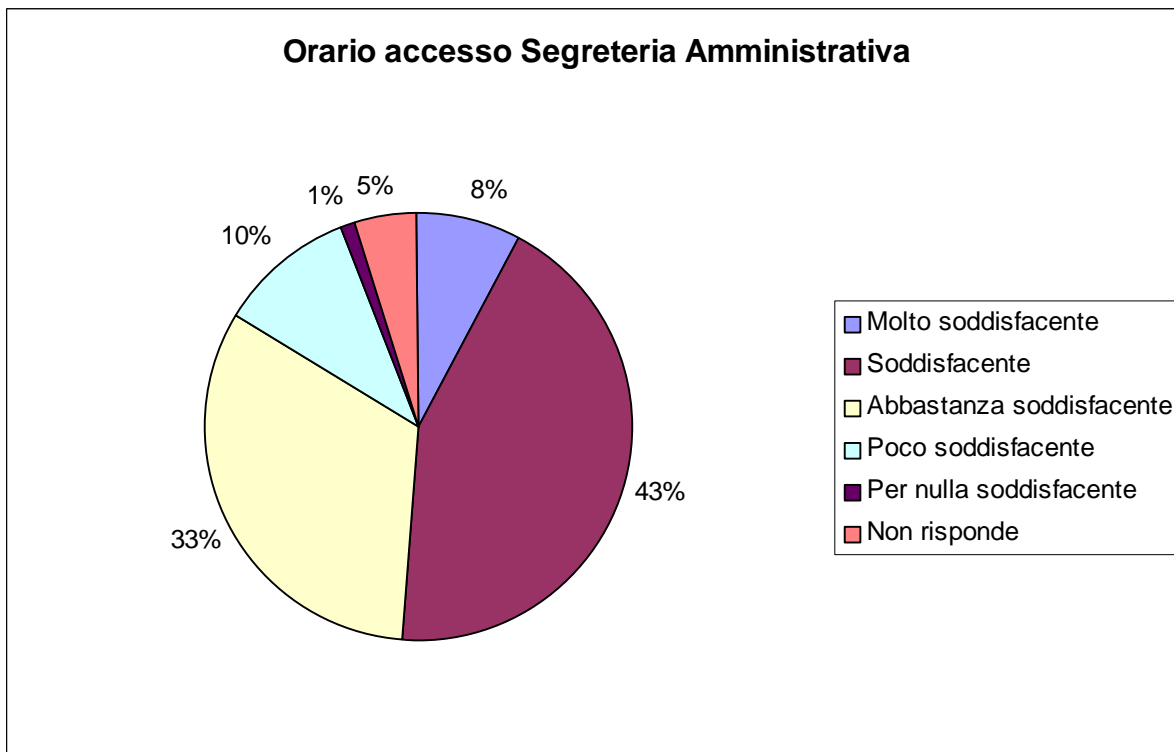
I giudizi complessivamente espressi sono i seguenti:

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non risponde
N. risposte	7	37	28	9	1	4
%	8,14	43,02	32,56	10,47	1,16	4,65



L'analisi dei giudizi espressi evidenzia che:

- ⇒ La votazione mediana attribuita all'orario di accesso al servizio ricade nella modalità "Soddisfacente" con il 43,02%
- ⇒ Per il 40,70% degli intervistati, comunque, il giudizio espresso risulta essere più che sufficiente (8,14% molto soddisfacente – 32,56% soddisfacente)
- ⇒ Si rileva inoltre che il 11,63% degli intervistati si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto

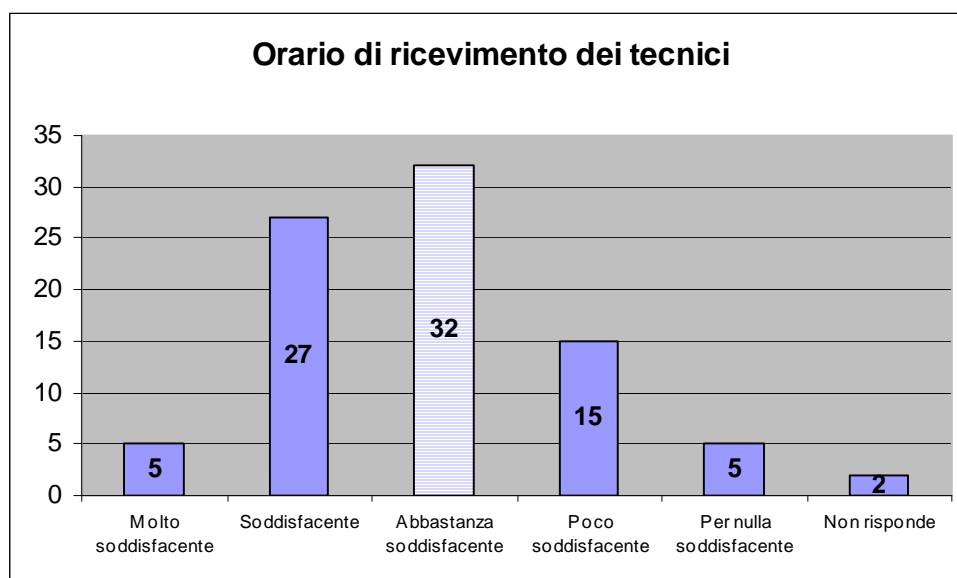


**Domanda 02: Come consideri l'attuale orario di ricevimento dei tecnici dello Sportello Unico per l'Impresa e l'Edilizia? (\*) (possibile una sola scelta)**

(\*) attuale orario: mercoledì e venerdì 10,30 / 12,45

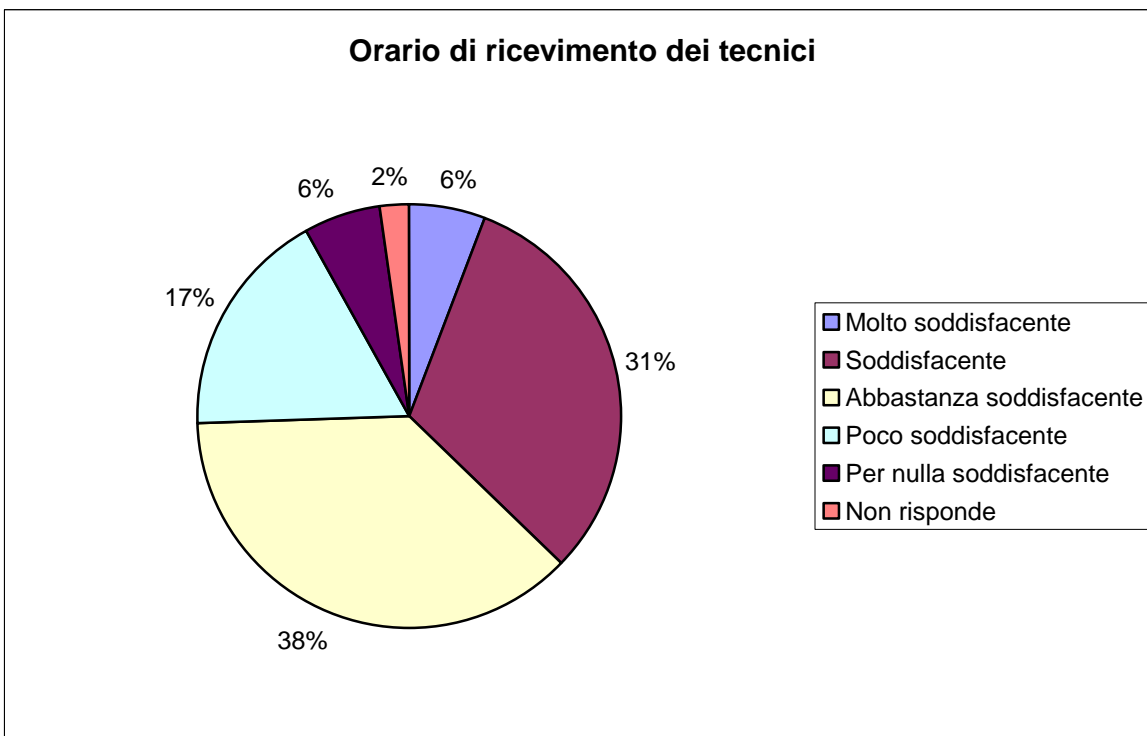
I giudizi complessivamente espressi sono i seguenti:

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non risponde
N. risposte	5	27	32	15	5	2
%	3,05	16,46	19,51	9,15	3,05	1,22



L'analisi dei giudizi espressi evidenzia che:

- ⇒ La votazione mediana attribuita all'orario di accesso al servizio ricade nella modalità "Abbastanza soddisfacente" con il 19,51%
- ⇒ Per il 19,51% degli intervistati, comunque, il giudizio espresso risulta essere più che sufficiente (3,05% molto soddisfacente – 16,46% soddisfacente)
- ⇒ Si rileva inoltre che il 12,20% degli intervistati si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto



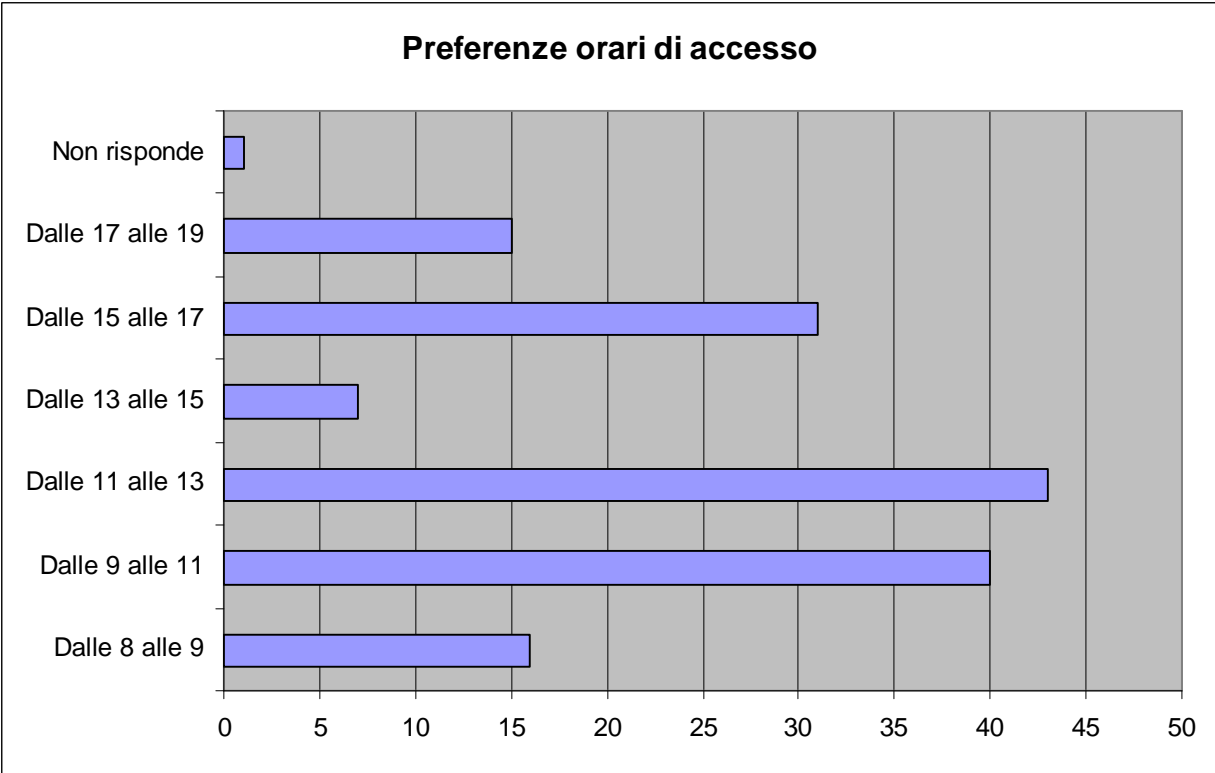
**Raffronto con le risultanze del precedente questionario (anno 2013):** non è possibile procedere a un raffronto con le risultanze del precedente questionario poiché nel 2013 era stato proposto un unico quesito rispetto all'orario di ricevimento del pubblico e dei tecnici che era articolato in modo differente.

**Domanda 03: Qual è l'orario migliore di accesso agli uffici sulla base delle tue esigenze? (possibili più risposte)**

Le preferenze complessivamente espresse risultano essere le seguenti:

	Dalle 8 alle 9	Dalle 9 alle 11	Dalle 11 alle 13	Dalle 13 alle 15	Dalle 15 alle 17	Dalle 17 alle 19	Non risponde
N. risposte	16	40	43	7	31	15	1
%	10,46	26,14	28,10	4,58	20,26	9,80	0,65

Dalla tabella sopra riportata si evince che le fasce orarie di gran lunga preferite sono quelle del mattino, dalle 9 alle 13 (complessivamente 54,24%), e la fascia pomeridiana dalle 15 alle 17 (20,26%).



**Domanda 04: Quanto tempo hai atteso prima di essere ricevuto allo sportello del servizio amministrativo dall'impiegato addetto? (indicato tempo medio dell'eventuale ultimo accesso allo sportello)**

I tempi medi di attesa per i servizi allo sportello, rilevati con il questionario, risultano essere i seguenti:

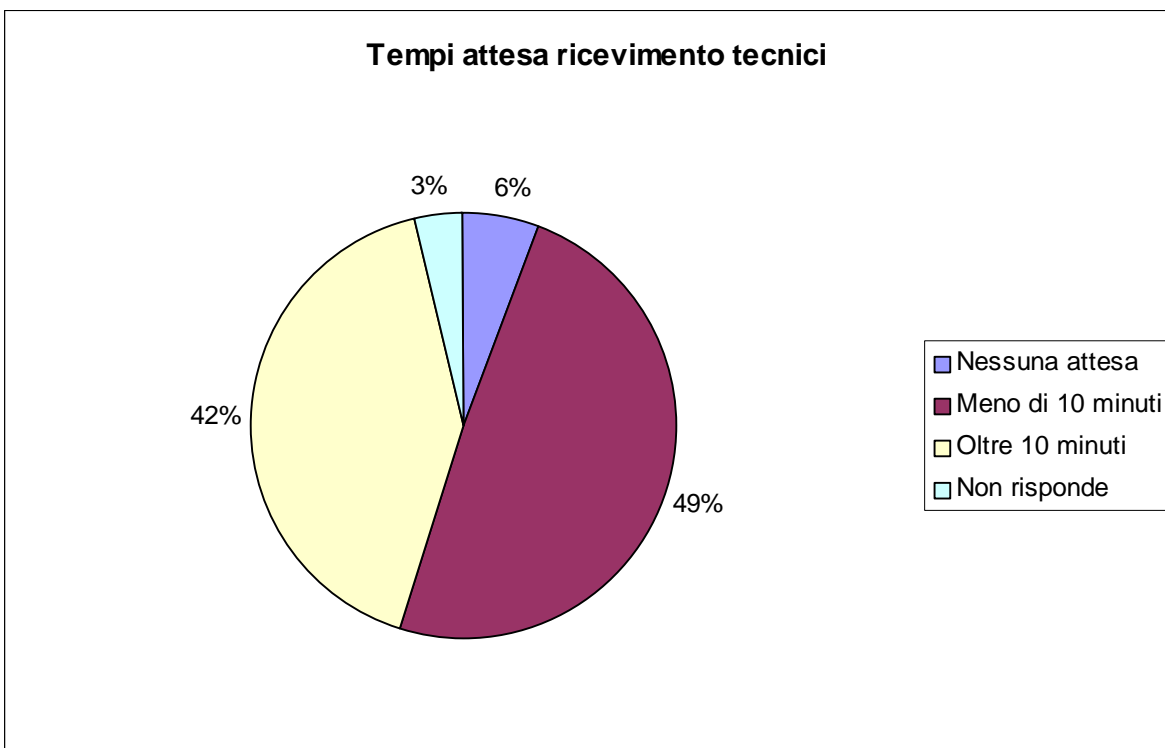
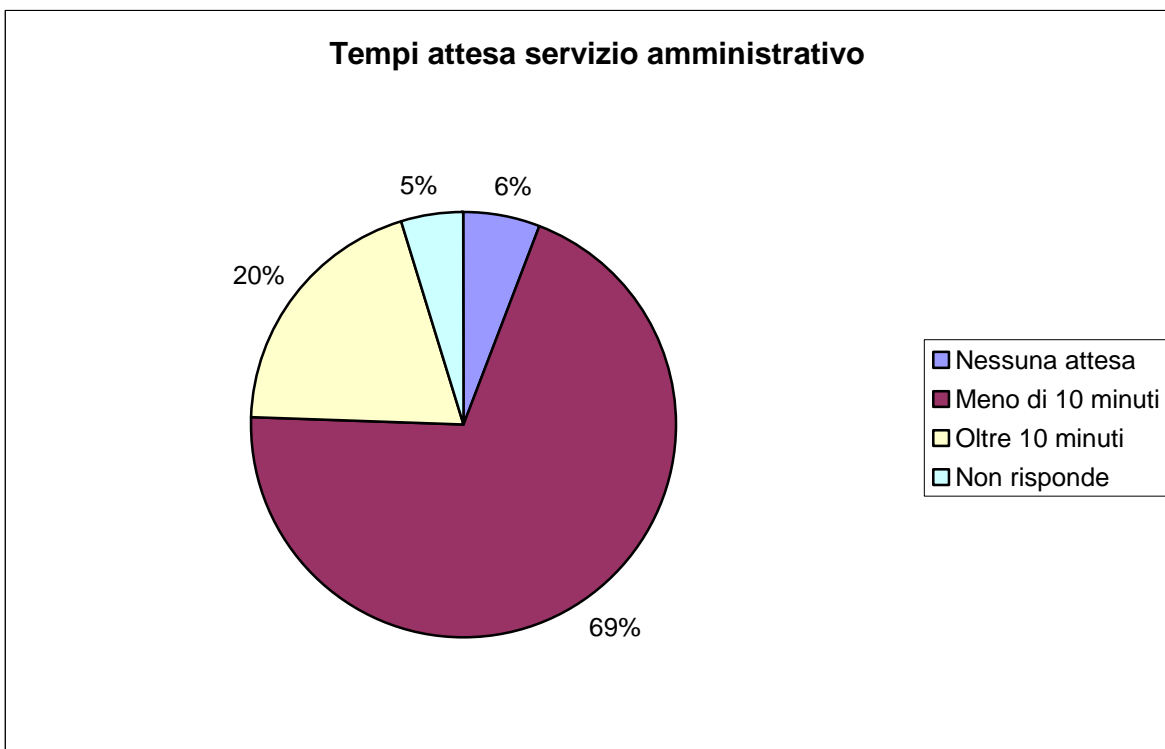
	Nessuna attesa	Meno di 10 minuti	Oltre 10 minuti	Non risponde	Totale
N. risposte	5	60	17	4	86
%	5,81	69,77	19,77	4,65	100,00

La maggioranza degli intervistati (pari al 75,58%) ha dichiarato di aver atteso, in media, meno di 10 minuti per i servizi allo sportello. I tempi medi di attesa risultano pertanto essere più che accettabili e ciò concorre ad evidenziare l'efficienza del servizio di front office del servizio amministrativo. Il 19,77% degli intervistati ha invece dichiarato di aver atteso in media oltre 10 minuti prima di essere ricevuto dall'impiegato addetto.

**Domanda 05: Quanto tempo hai atteso prima di essere ricevuto dal tecnico addetto? (indicato tempo medio dell'eventuale ultimo accesso al ricevimento dei tecnici)**

	Nessuna attesa	Meno di 10 minuti	Oltre 10 minuti	Non risponde	Totale
N. risposte	5	42	36	3	86
%	5,81	48,84	41,86	3,49	100,00

La maggioranza degli intervistati (pari al 54,65%) ha dichiarato di aver atteso, in media, meno di 10 minuti prima di essere ricevuto dal tecnico addetto. Il 41,86% degli intervistati ha invece dichiarato di aver atteso in media oltre 10 minuti prima di essere ricevuto dall'impiegato addetto.





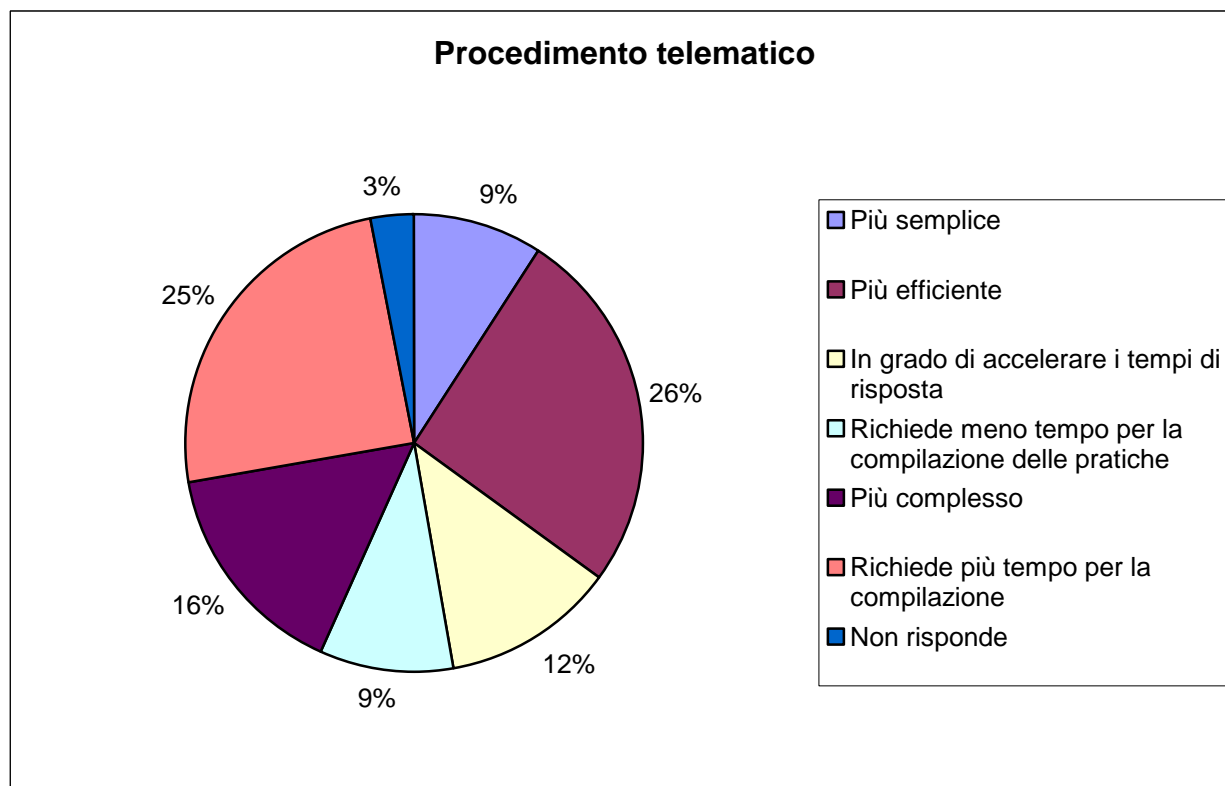
**Raffronto con le risultanze del precedente questionario (anno 2013):** non è possibile procedere a un raffronto con le risultanze del precedente questionario poiché nel 2013 erano stati proposti quesiti differenti riferiti a una diversa articolazione dell'orario di ricevimento del pubblico da parte dei tecnici.

**Domanda 06: Come giudichi il procedimento telematico in materia edilizia rispetto a quello in formato cartaceo? (\*) (possibile indicare più opzioni)**

(\*) a partire dal 01/05/2017 tutte le pratiche edilizie di SUAP e SUE vengono presentate in modalità totalmente telematica attraverso apposito portale

	Più semplice	Più efficiente	In grado di accelerare i tempi di risposta	Richiede meno tempo per la compilazione delle pratiche	Più complesso	Richiede più tempo per la compilazione	Non risponde
N. risposte	12	33	16	12	20	32	4
%	9,30	25,58	12,40	9,30	15,50	24,81	3,10

Dalla tabella sopra riportata si evince che il 56,58% dei professionisti ritiene che il procedimento telematico sia in grado di apportare elementi positivi nella gestione complessiva delle pratiche. Il 40,31% dei professionisti ritiene però che il procedimento telematico sia più complesso e richieda più tempo per la compilazione rispetto a quello in formato cartaceo. Va tenuto presente comunque che il passaggio al procedimento telematico è ormai ineludibile. Si ritiene inoltre che l'analisi della domanda n. 6 debba comunque tenere conto anche della composizione del campione per fasce di età.



## SEZIONE B: GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI OFFERTI

In questa sezione viene rilevato il giudizio complessivo sulla qualità dei servizi offerti dallo Sportello Unico per l'Impresa e l'Edilizia – SUAP (limitatamente all'attività edilizia) e SUE, sulla base di alcuni principali elementi

### Domanda 07: Come giudichi complessivamente il servizio offerto dallo Sportello Unico per l'Impresa e l'Edilizia – SUAP e SUE? (possibile una sola scelta per ciascun elemento)

Gli elementi presi in considerazione risultano essere i seguenti:

- Prontezza (di risposta e assistenza del front-office – sia allo sportello che telefonico)
- Tempestività (tempo impiegato per la conclusione dei procedimenti)
- Competenza e professionalità (del personale addetto ai servizi)
- Cortesia (del personale addetto ai servizi)
- Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale addetto ai servizi)

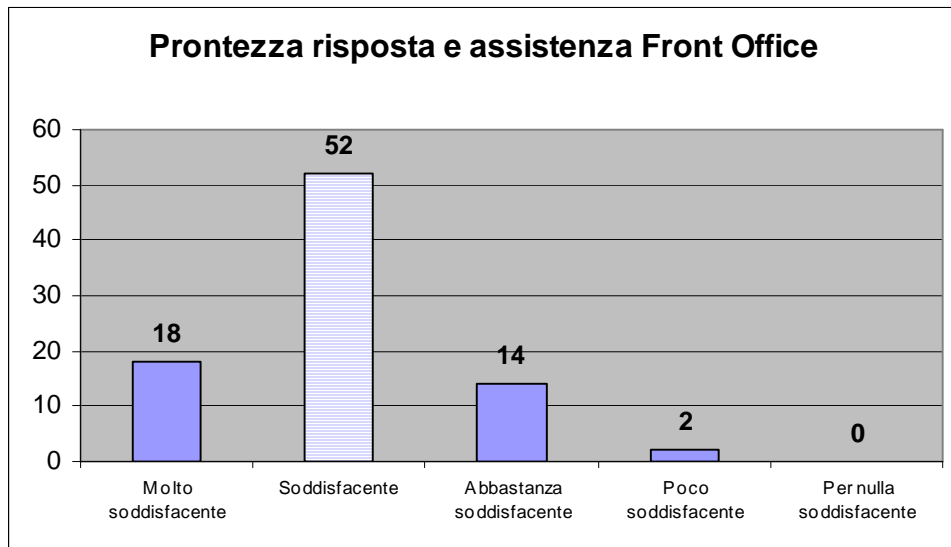
I giudizi complessivamente espressi sono i seguenti:

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
Prontezza risposta	18	52	14	2	0
%	20,93	60,47	16,28	2,33	0,00
Tempestività	13	44	22	6	1
%	15,12	51,16	25,58	6,98	1,16
Competenza e professionalità	27	45	12	1	1
%	31,40	52,33	13,95	1,16	1,16
Cortesia	42	38	4	1	1
%	48,84	44,19	4,65	1,16	1,16
Chiarezza	28	44	12	2	0
%	32,56	51,16	13,95	2,33	0,00

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio per ciascuno degli elementi indagati con il relativo raffronto con le risultanze del questionario somministrato nell'anno 2013.

**Analisi di dettaglio - Elemento: prontezza (di risposta e assistenza del front-office – sia allo sportello che telefonico)**

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Prontezza risposta</b>	18	52	14	2	0
<b>%</b>	20,93	60,47	16,28	2,33	0,00



L'analisi dei giudizi espressi evidenzia che:

- ⇒ La votazione mediana attribuita alla prontezza di risposta del front office ricade nella modalità "Soddisfacente"
- ⇒ Per il 20,93% degli intervistati, comunque, il giudizio espresso risulta invece essere molto soddisfacente mentre per il 16,28% la qualità del servizio rispetto alla dimensione indagata è abbastanza soddisfacente
- ⇒ Si rileva che solo il 2,33% degli intervistati si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto

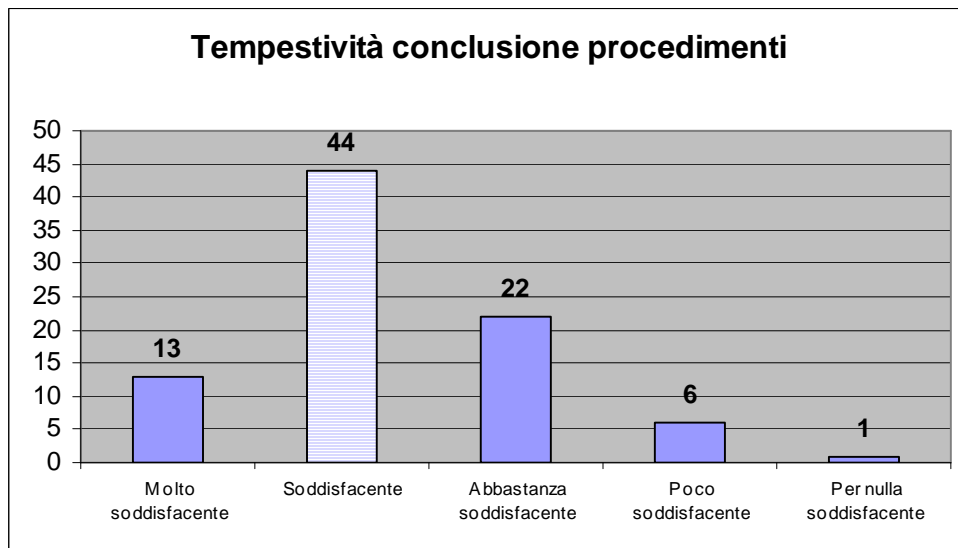
**Raffronto con le risultanze del precedente questionario (anno 2013)**

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Anno 2013 %</b>	13,70	52,05	26,71	6,16	0,68
<b>Anno 2018 %</b>	20,93	60,47	16,28	2,33	0,00

Il raffronto evidenzia un notevole miglioramento nel giudizio dei servizi offerti

**Analisi di dettaglio - Elemento: tempestività (tempo impiegato per la conclusione dei procedimenti)**

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Tempestività</b>	13	44	22	6	1
<b>%</b>	15,12	51,16	25,58	6,98	1,16



L'analisi dei giudizi espressi evidenzia che:

- ⇒ La votazione mediana attribuita alla tempestività nella conclusione dei procedimenti ricade nella modalità "Soddisfacente"
- ⇒ Per il 15,12% degli intervistati, comunque, il giudizio espresso risulta invece essere molto soddisfacente mentre per il 25,58% la qualità del servizio rispetto alla dimensione indagata è abbastanza soddisfacente
- ⇒ Si rileva che il 8,14% degli intervistati si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto

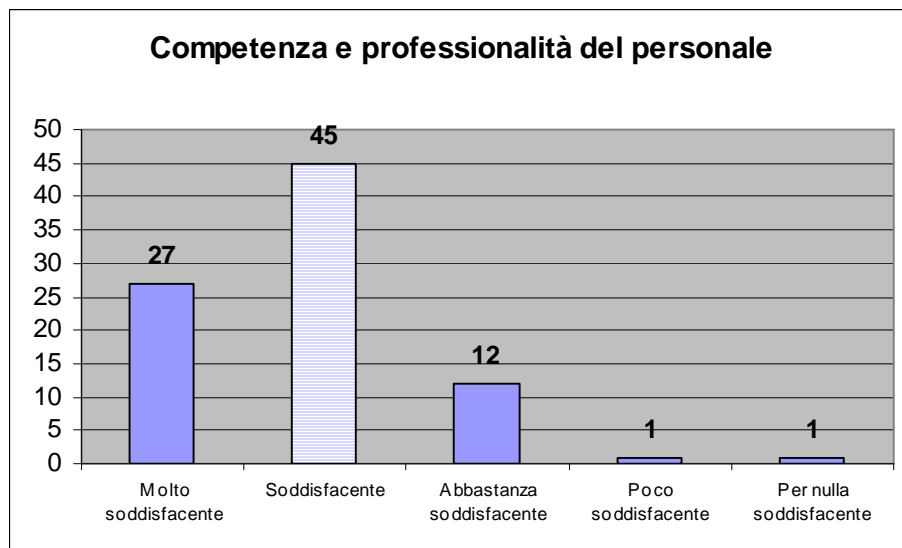
**Raffronto con le risultanze del precedente questionario (anno 2013)**

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Anno 2013 %</b>	8,90	42,47	28,77	14,38	4,79
<b>Anno 2018 %</b>	15,12	51,16	25,58	6,98	1,16

Il raffronto evidenzia un notevole miglioramento nel giudizio dei servizi offerti

### Analisi di dettaglio - Elemento: competenza e professionalità (del personale addetto ai servizi)

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Competenza e professionalità</b>	27	45	12	1	1
<b>%</b>	31,40	52,33	13,95	1,16	1,16



L'analisi dei giudizi espressi evidenzia che:

- ⇒ La votazione mediana attribuita alla tempestività nella conclusione dei procedimenti ricade nella modalità "Soddisfacente"
- ⇒ Per il 31,40% degli intervistati, comunque, il giudizio espresso risulta invece essere molto soddisfacente mentre per il 13,95% la qualità del servizio rispetto alla dimensione indagata è abbastanza soddisfacente
- ⇒ Si rileva che solo il 2,32% degli intervistati si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto

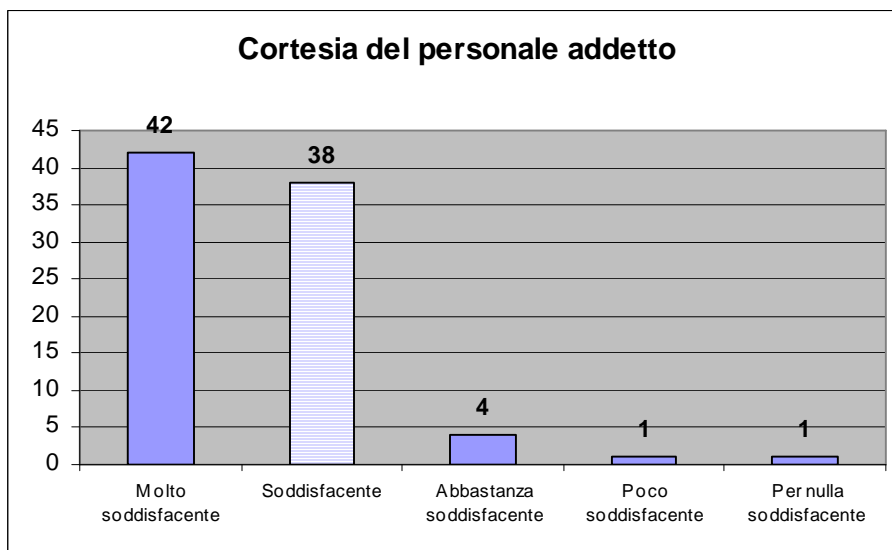
### Raffronto con le risultanze del precedente questionario (anno 2013)

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Anno 2013 %</b>	19,86	50,00	23,29	4,11	1,37
<b>Anno 2018 %</b>	31,40	52,33	13,95	1,16	1,16

Il raffronto evidenzia un considerevole miglioramento nel giudizio dei servizi offerti

**Analisi di dettaglio - Elemento: cortesia (del personale addetto ai servizi)**

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Cortesia</b>	42	38	4	1	1
<b>%</b>	48,84	44,19	4,65	1,16	1,16



L'analisi dei giudizi espressi evidenzia che:

- ⇒ La votazione mediana attribuita alla tempestività nella conclusione dei procedimenti ricade nella modalità "Soddisfacente"
- ⇒ Per il 48,84% degli intervistati, comunque, il giudizio espresso risulta invece essere molto soddisfacente mentre per il 4,65% la qualità del servizio rispetto alla dimensione indagata è abbastanza soddisfacente
- ⇒ Si rileva che solo il 2,32% degli intervistati si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto

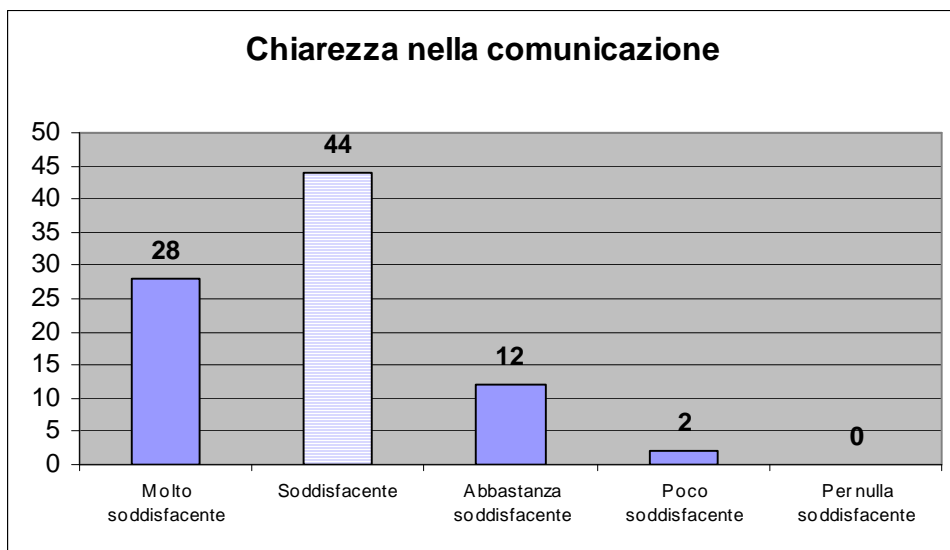
**Raffronto con le risultanze del precedente questionario (anno 2013)**

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Anno 2013 %</b>	32,19	50,00	11,64	3,42	2,05
<b>Anno 2018 %</b>	48,84	44,19	4,65	1,16	1,16

Il raffronto evidenzia un considerevole miglioramento nel giudizio dei servizi offerti

**Analisi di dettaglio - Elemento: chiarezza (nella comunicazione da parte del personale addetto ai servizi)**

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Chiarezza</b>	28	44	12	2	0
<b>%</b>	32,56	51,16	13,95	2,33	0,00



L'analisi dei giudizi espressi evidenzia che:

- ⇒ La votazione mediana attribuita alla tempestività nella conclusione dei procedimenti ricade nella modalità "Soddisfacente"
- ⇒ Per il 32,56% degli intervistati, comunque, il giudizio espresso risulta invece essere molto soddisfacente mentre per il 13,95% la qualità del servizio rispetto alla dimensione indagata è abbastanza soddisfacente
- ⇒ Si rileva che solo il 2,33% degli intervistati si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto

**Raffronto con le risultanze del precedente questionario (anno 2013)**

	Molto soddisfacente	Soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
<b>Anno 2013 %</b>	21,23	44,52	27,40	4,79	1,37
<b>Anno 2018 %</b>	32,56	51,16	13,95	2,33	--

Il raffronto evidenzia un considerevole miglioramento nel giudizio dei servizi offerti

## LA QUALITÀ ATTESA

### SEZIONE A: IMPORTANZA DEGLI ELEMENTI DEL SERVIZIO OFFERTO

In questa sezione è stata rilevata l'importanza attribuita dai professionisti ai singoli elementi del servizio.

**Domanda 08: Indica l'importanza che rivestono per le tue aspettative i seguenti elementi, nell'ambito del servizio SUAP e SUE (possibile una sola scelta per ciascun elemento)**

Gli elementi presi in considerazione risultano essere i seguenti:

- Prontezza (di risposta e assistenza del front-office – sia allo sportello che telefonico)
- Tempestività (tempo impiegato per la conclusione dei procedimenti)
- Competenza e professionalità (del personale addetto ai servizi)
- Cortesia (del personale addetto ai servizi)
- Chiarezza (nella comunicazione da parte del personale addetto ai servizi)

I giudizi complessivamente espressi sono i seguenti:

	Molto importante	Importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per nulla importante
Prontezza risposta	47	35	4	0	0
%	54,65	40,70	4,65	0,00	0,00
Tempestività	43	41	2	0	0
%	50,00	47,67	2,33	0,00	0,00
Competenza e professionalità	56	29	1	0	0
%	65,12	33,72	1,16	0,00	0,00
Cortesia	30	44	11	1	0
%	34,88	51,16	12,79	1,16	0,00
Chiarezza	61	23	2	0	0
%	70,93	26,74	2,33	0,00	0,00

L'analisi dei giudizi espressi evidenzia che la votazione mediana attribuita al valore delle singole dimensioni indagate risulta essere la seguente:

- ⇒ Prontezza                      Molto importante
- ⇒ Tempestività                    Molto importante
- ⇒ Competenza                    Molto importante
- ⇒ Cortesia                        Importante
- ⇒ Chiarezza                       Molto importante

In base all'analisi dei valori mediani si può affermare che:

- ⇒ Le dimensioni ritenute di gran lunga più importanti sono costituite dalla prontezza, dalla tempestività nella conclusione dei procedimenti, dalla competenza e professionalità, nonché dalla chiarezza nella comunicazione del personale addetto al Front Office;
- ⇒ La dimensione relativa alla cortesia del personale addetto allo Sportello Unico viene invece ritenuta un elemento importante.



## IL CONFRONTO TRA PERCEZIONI E ATTESE

Per ciascuna delle dimensioni indagate è stata costruita una griglia bivariata con tabella a doppia entrata (giudizio qualità percepita / giudizio qualità attesa), secondo i seguenti caratteri qualitativi ordinati:

Qualità percepita	Qualità attesa
Per nulla soddisfacente	Per nulla importante
Poco soddisfacente	Poco importante
Abbastanza soddisfacente	Abbastanza importante
Soddisfacente	Importante
Molto soddisfacente	Molto importante

È quindi possibile confrontare, per ciascuna delle dimensioni indagate, il valore mediano del giudizio espresso sulla qualità del servizio con il valore mediano dell'importanza attribuita dai professionisti alle suddette dimensioni. Di seguito viene proposta una immediata rappresentazione visiva del fenomeno indagato, ossia della qualità attesa, secondo l'ordine di priorità assegnato dagli intervistati, messa a raffronto con la qualità percepita. I valori mediani sono stati evidenziati in colore verde per rendere immediato l'eventuale gap fra le dimensioni.

### PRONTEZZA DI RISPOSTA E ASSISTENZA DEL FRONT OFFICE

<i>Qualità attesa</i>	<b>Molto importante</b>	Importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per nulla importante
	47	35	4	0	0
<i>Qualità percepita</i>	Molto soddisfacente	<b>Soddisfacente</b>	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
	18	52	14	2	0

### TEMPESTIVITÀ NELLA CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI

<i>Qualità attesa</i>	<b>Molto importante</b>	Importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per nulla importante
	43	41	2	0	0
<i>Qualità percepita</i>	Molto soddisfacente	<b>Soddisfacente</b>	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
	13	44	22	6	1

### COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE ADDETTO

<i>Qualità attesa</i>	<b>Molto importante</b>	Importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per nulla importante
	56	29	1	0	0
<i>Qualità percepita</i>	Molto soddisfacente	<b>Soddisfacente</b>	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
	27	45	12	1	1

**CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO**

<b>Qualità attesa</b>	Molto importante	<b>Importante</b>	Abbastanza importante	Poco importante	Per nulla importante
	30	44	11	1	0
<b>Qualità percepita</b>	Molto soddisfacente	<b>Soddisfacente</b>	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
	42	38	4	1	1

**CHIAREZZA NELLA COMUNICAZIONE DA PARTE DEL PERSONALE ADDETTO**

<b>Qualità attesa</b>	<b>Molto importante</b>	Importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per nulla importante
	61	23	2	0	0
<b>Qualità percepita</b>	Molto soddisfacente	<b>Soddisfacente</b>	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
	28	44	12	2	0

## SUGGERIMENTI

In questa sezione sono stati raccolti i suggerimenti ricevuti per il miglioramento dei servizi offerti dallo Sportello Unico per l'Impresa e l'Edilizia – SUAP (limitatamente all'attività edilizia) e SUE.

### **Domanda 09: Indica liberamente eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto**

I suggerimenti forniti sono stati suddivisi sulla base delle questioni affrontate (tempi e orari di accesso e ricevimento, considerazioni generali sui servizi offerti e digitalizzazione) e saranno tenuti in considerazione per eventuali futuri processi organizzativi dei servizi.

## PROFILO UTENTE

L'ultima sezione dell'indagine contiene indicazioni relative al profilo degli utenti intervistati che vengono utilizzate a soli fini statistici.

⇒ **Età** Valore mediano fascia dai 51 ai 60 anni (\*)

(\*) le fasce d'età proposte erano: da 31 a 40, da 41 a 50, da 51 a 60 e più di 60 anni

Il dato indica una ancora generale scarsa presenza di giovani professionisti quali "titolari" delle pratiche.

Nel 2013 il dato era stato raccolto per anno di nascita ed il valore mediano (secondo quartile) era pari all'anno 1966, cioè professionisti che all'epoca dell'indagine avevano meno di 50 anni.

⇒ **Sesso**

Femmine	19%	(nel 2013 pari a 12,03%)
Maschi	81%	(nel 2013 pari a 87,97%)

Il dato rilevato conferma che le professioni tecniche conservano ancora un'accentuata caratterizzazione di genere che si va comunque progressivamente riducendo.