



SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI EDILIZIA PRIVATA

Hanno risposto al questionario il 49% degli utenti (sono stati restituiti 68 questionari rispetto ai 139 consegnati agli utenti).

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

1 Come valuta la **cortesia e disponibilità degli operatori** nei confronti dell'utenza?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 1

- Il 50,00% degli utenti valuta 10;
- Il 23,53% degli utenti valuta 9;
- Il 16,18% degli utenti valuta 8;
- Il 7,35% degli utenti valuta 7;
- Il 1,47% degli utenti valuta 6;
- Il 1,47% degli utenti valuta 5.



2 Come valuta la **chiarezza delle risposte degli operatori**?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 2

- Il 35,29% degli utenti valuta 10;
- Il 32,35% degli utenti valuta 9;
- Il 19,12% degli utenti valuta 8;
- Il 7,35% degli utenti valuta 7;
- Il 4,41% degli utenti valuta 6;
- Il 1,47% degli utenti valuta 4.



3 Come valuta la **competenza e preparazione degli operatori**?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 3

- Il 38,24% degli utenti valuta 10;
- Il 27,94% degli utenti valuta 9;
- Il 23,53% degli utenti valuta 8;
- Il 8,82% degli utenti valuta 7;
- Il 1,47% degli utenti valuta 6.



4 Come valuta **l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico** (da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.45 – lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 4

- Il 20,59% degli utenti valuta 10;
- Il 19,12% degli utenti valuta 9;
- Il 30,88% degli utenti valuta 8;
- Il 11,76% degli utenti valuta 7;
- Il 8,82% degli utenti valuta 6;
- Il 7,35% degli utenti valuta 5;
- Il 1,47% degli utenti valuta 4.



5 Come valuta **l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento** dell'utenza?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

7 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 5

- Il 7,35% degli utenti valuta 10;
- Il 10,29% degli utenti valuta 9;
- Il 33,82% degli utenti valuta 8;
- Il 16,18% degli utenti valuta 7;
- Il 16,18% degli utenti valuta 6;
- Il 8,82% degli utenti valuta 5;
- Il 2,94% degli utenti valuta 4;
- Il 2,94% degli utenti valuta 2;
- Il 1,47% degli utenti valuta nessuna risposta.



6 Come valuta il **servizio di consulenza su appuntamento**?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 6

- Il 33,82% degli utenti valuta 10;
- Il 17,65% degli utenti valuta 9;
- Il 32,35% degli utenti valuta 8;
- Il 5,88% degli utenti valuta 7;
- Il 7,35% degli utenti valuta 6;
- Il 1,47% degli utenti valuta 1;
- Il 1,47% degli utenti valuta nessuna risposta.



7 Come valuta la **chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione**?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

7 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 7

- Il 11,76% degli utenti valuta 10;
- Il 16,18% degli utenti valuta 9;
- Il 27,94% degli utenti valuta 8;
- Il 13,24% degli utenti valuta 7;
- Il 11,76% degli utenti valuta 6;
- Il 13,24% degli utenti valuta 5;
- Il 4,41% degli utenti valuta 4;
- Il 1,47% degli utenti valuta nessuna risposta.



8 Come valuta la **completezza della modulistica**?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

7 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 8

- Il 14,71% degli utenti valuta 10;
- Il 14,71% degli utenti valuta 9;
- Il 23,53% degli utenti valuta 8;
- Il 19,12% degli utenti valuta 7;
- Il 10,29% degli utenti valuta 6;
- Il 8,82% degli utenti valuta 5;
- Il 7,35% degli utenti valuta 4;
- Il 1,47% degli utenti valuta nessuna risposta.



9 Come valuta **l'aggiornamento della modulistica alle novità legislative**?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

7 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 9

- Il 20,59% degli utenti valuta 10;
- Il 17,65% degli utenti valuta 9;
- Il 14,71% degli utenti valuta 8;
- Il 17,65% degli utenti valuta 7;
- Il 8,82% degli utenti valuta 6;
- Il 10,29% degli utenti valuta 5;
- Il 4,41% degli utenti valuta 4;
- Il 1,47% degli utenti valuta 3;
- Il 1,47% degli utenti valuta 1;
- Il 2,94% degli utenti valuta nessuna risposta.



10 Come valuta **i tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative**?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 10

- Il 20,59% degli utenti valuta 10;
- Il 14,71% degli utenti valuta 9;
- Il 17,65% degli utenti valuta 8;
- Il 19,12% degli utenti valuta 7;
- Il 13,24% degli utenti valuta 6;
- Il 7,35% degli utenti valuta 5;
- Il 2,94% degli utenti valuta 4;
- Il 1,47% degli utenti valuta 2;
- Il 1,47% degli utenti valuta 1;
- Il 1,47% degli utenti valuta nessuna risposta.



11 Come valuta i **tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici?**



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 11

- Il 17,65% degli utenti valuta 10;
- Il 19,12% degli utenti valuta 9;
- Il 33,82% degli utenti valuta 8;
- Il 14,71% degli utenti valuta 7;
- Il 8,82% degli utenti valuta 6;
- Il 2,94% degli utenti valuta 5;
- Il 1,47% degli utenti valuta 3;
- Il 1,47% degli utenti valuta nessuna risposta.



12 Ha mai telefonato all'ufficio?

- Il 91,18% degli utenti ha risposto **SI**;
- Il 7,35% degli utenti ha risposto **NO**;
- Il 1,47% degli utenti non ha risposto.

12a Come valuta la **disponibilità e cortesia del personale al telefono?**



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 12a

- Il 35,29% degli utenti valuta 10;
- Il 19,12% degli utenti valuta 9;
- Il 20,59% degli utenti valuta 8;
- Il 11,76% degli utenti valuta 7;
- Il 4,41% degli utenti valuta 6;
- Il 8,82% degli utenti valuta nessuna risposta.



12b Come valuta la **chiarezza delle informazioni del personale al telefono?**



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 12b

- Il 26,47% degli utenti valuta 10;
- Il 26,47% degli utenti valuta 9;
- Il 16,18% degli utenti valuta 8;
- Il 14,71% degli utenti valuta 7;
- Il 4,41% degli utenti valuta 6;
- Il 1,47% degli utenti valuta 3;
- Il 10,29% degli utenti valuta nessuna risposta.



13 **Conosce il progetto "Pratiche edilizie on-line"?**

- Il 67,65% degli utenti ha risposto **SI**;
- Il 29,41% degli utenti ha risposto **NO**;
- Il 2,94% degli utenti non ha risposto.

13a Come valuta **l'accessibilità e l'utilizzo dei programmi on-line** (consultazione strumenti urbanistici – pratiche edilizie on-line)?



7 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 13a

- Il 7,35% degli utenti valuta 10;
- Il 13,24% degli utenti valuta 9;
- Il 14,71% degli utenti valuta 8;
- Il 13,24% degli utenti valuta 7;
- Il 7,35% degli utenti valuta 6;
- Il 8,82% degli utenti valuta 5;
- Il 1,47% degli utenti valuta 4;
- Il 1,47% degli utenti valuta 2;
- Il 1,47% degli utenti valuta 1;
- Il 29,41% degli utenti valuta nessuna risposta.



13b Come valuta la **facilità di utilizzo del servizio "Pratiche edilizie on-line"**?



7 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 13b

- Il 7,35% degli utenti valuta 10;
- Il 8,82% degli utenti valuta 9;
- Il 13,24% degli utenti valuta 8;
- Il 14,71% degli utenti valuta 7;
- Il 11,76% degli utenti valuta 6;
- Il 5,88% degli utenti valuta 5;
- Il 4,41% degli utenti valuta 4;
- Il 1,47% degli utenti valuta 3;
- Il 30,88% degli utenti valuta nessuna risposta.



13c Come valuta **l'utilità del servizio "Pratiche edilizie on-line"**?



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 13c

- Il 10,29% degli utenti valuta 10;
- Il 13,24% degli utenti valuta 9;
- Il 16,18% degli utenti valuta 8;
- Il 13,24% degli utenti valuta 7;
- Il 7,35% degli utenti valuta 6;
- Il 2,94% degli utenti valuta 5;
- Il 4,41% degli utenti valuta 4;
- Il 30,88% degli utenti valuta nessuna risposta.



14 Come valuta la **tempistica e puntualità di definizione delle pratiche** rispetto ai tempi previsti dalla legge?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 14

- Il 20,59% degli utenti valuta 10;
- Il 16,18% degli utenti valuta 9;
- Il 22,06% degli utenti valuta 8;
- Il 20,59% degli utenti valuta 7;
- Il 5,88% degli utenti valuta 6;
- Il 2,94% degli utenti valuta 5;
- Il 4,41% degli utenti valuta 4;
- Il 7,35% degli utenti valuta nessuna risposta.



15 Come **valuta complessivamente il servizio** erogato dall'Edilizia privata?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 15

- Il 26,47% degli utenti valuta 10;
- Il 27,94% degli utenti valuta 9;
- Il 22,06% degli utenti valuta 8;
- Il 11,76% degli utenti valuta 7;
- Il 5,88% degli utenti valuta 6;
- Il 5,88% degli utenti valuta nessuna risposta.



16 Con che frequenza, in un anno, si reca mediamente all'ufficio Edilizia Privata?

- Il 16,18% degli utenti ha risposto Settimanalmente
- Il 33,82% degli utenti ha risposto Mensilmente
- Il 39,71% degli utenti ha risposto Occasionalmente
- Il 7,35% degli utenti ha risposto E' la prima volta
- Il 2,94% degli utenti non ha risposto.

17 Lei è:

- Il 7,35% degli utenti ha risposto Imprenditore
- Il 57,35% degli utenti ha risposto Professionista incaricato del progetto
- Il 14,71% degli utenti ha risposto Proprietario avente titolo
- Il 16,18% degli utenti ha risposto Altro
- Il 4,41% degli utenti non ha risposto.

18 Cittadinanza

- Il 94,12% degli utenti ha risposto Italiana
- Il 0,00% degli utenti ha risposto Comunità europea
- Il 0,00% degli utenti ha risposto Straniera
- Il 5,88% degli utenti non ha risposto.

19 Residenza

- Il 58,82% degli utenti ha risposto Comune di Pordenone
- Il 33,82% degli utenti ha risposto Altro comune della provincia
- Il 2,94% degli utenti ha risposto Altro
- Il 4,41% degli utenti non ha risposto.

Aggiornato con i questionari pervenuti al 17 dicembre ore 17.00