



## SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI COMMERCIO

**E' stato restituito il 69% dei questionari distribuiti (53 su 77 utenti del servizio nel periodo di rilevazione).**

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 60,38% degli utenti valuta 10;
- Il 18,87% degli utenti valuta 9;
- Il 15,09% degli utenti valuta 8;
- Il 1,89% degli utenti valuta 7;
- Il 1,89% degli utenti valuta 5;
- Il 1,89% degli utenti valuta 4;



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



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

- Il 58,49% degli utenti valuta 10;
- Il 15,09% degli utenti valuta 9;
- Il 16,98% degli utenti valuta 8;
- Il 3,77% degli utenti valuta 7;
- Il 5,66% degli utenti valuta 6;



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



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

- Il 43,40% degli utenti valuta 10;
- Il 28,30% degli utenti valuta 9;
- Il 9,43% degli utenti valuta 8;
- Il 5,66% degli utenti valuta 7;
- Il 3,77% degli utenti valuta 6;
- Il 1,89% degli utenti valuta 5;
- Il 7,55% degli utenti valuta nessuna risposta;



4 Come valuta la **capacità degli operatori di illustrare** in modo adeguato **le procedure** da seguire?

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. 4**

Il 47,17% degli utenti valuta 10;  
Il 28,30% degli utenti valuta 9;  
Il 7,55% degli utenti valuta 8;  
Il 11,32% degli utenti valuta 7;  
Il 3,77% degli utenti valuta 6;  
Il 1,89% degli utenti valuta 4;



5 Come valuta la **capacità degli operatori di trovare una soluzione ai problemi?**

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. 5**

Il 52,83% degli utenti valuta 10;  
Il 7,55% degli utenti valuta 9;  
Il 18,87% degli utenti valuta 8;  
Il 7,55% degli utenti valuta 7;  
Il 7,55% degli utenti valuta 6;  
Il 3,77% degli utenti valuta 5;  
Il 1,89% degli utenti valuta 4;



6 Come valuta l'adeguatezza degli **orari di apertura** al pubblico (da lunedì a venerdì dalle 10.00-12.45 – il lunedì e giovedì anche dalle 15.30 – 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. 6**

Il 32,08% degli utenti valuta 10;  
Il 7,55% degli utenti valuta 9;  
Il 20,75% degli utenti valuta 8;  
Il 13,21% degli utenti valuta 7;  
Il 9,43% degli utenti valuta 6;  
Il 9,43% degli utenti valuta 5;  
Il 1,89% degli utenti valuta 4;  
Il 1,89% degli utenti valuta 3;  
Il 1,89% degli utenti valuta 2;  
Il 1,89% degli utenti valuta nessuna risposta;



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

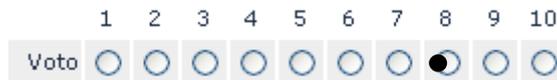
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Voto            
Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

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

Il 50,94% degli utenti valuta 10;  
Il 9,43% degli utenti valuta 9;  
Il 20,75% degli utenti valuta 8;  
Il 11,32% degli utenti valuta 7;  
Il 5,66% degli utenti valuta 6;  
Il 1,89% degli utenti valuta nessuna risposta;



8 Come valuta la **chiarezza, completezza e facilità di compilazione** della modulistica?

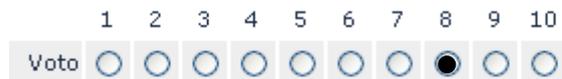


**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 8**

- Il 33,96% degli utenti valuta 10;
- Il 11,32% degli utenti valuta 9;
- Il 24,53% degli utenti valuta 8;
- Il 18,87% degli utenti valuta 7;
- Il 3,77% degli utenti valuta 6;
- Il 3,77% degli utenti valuta 5;
- Il 3,77% degli utenti valuta nessuna risposta;



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

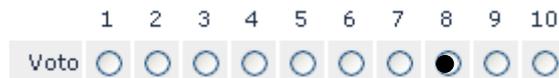


**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 9**

- Il 26,42% degli utenti valuta 10;
- Il 9,43% degli utenti valuta 9;
- Il 24,53% degli utenti valuta 8;
- Il 11,32% degli utenti valuta 7;
- Il 9,43% degli utenti valuta 6;
- Il 5,66% degli utenti valuta 5;
- Il 1,89% degli utenti valuta 4;
- Il 11,32% degli utenti valuta nessuna risposta;



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

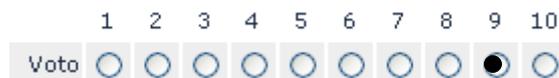


**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 10**

- Il 32,08% degli utenti valuta 10;
- Il 9,43% degli utenti valuta 9;
- Il 16,98% degli utenti valuta 8;
- Il 18,87% degli utenti valuta 7;
- Il 11,32% degli utenti valuta 6;
- Il 1,89% degli utenti valuta 5;
- Il 3,77% degli utenti valuta 4;
- Il 5,66% degli utenti valuta nessuna risposta;



11 Come valuta i **tempi di attesa** allo sportello?



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

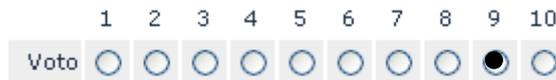
- Il 45,28% degli utenti valuta 10;
- Il 16,98% degli utenti valuta 9;
- Il 13,21% degli utenti valuta 8;
- Il 15,09% degli utenti valuta 7;
- Il 7,55% degli utenti valuta 6;
- Il 1,89% degli utenti valuta nessuna risposta;



12 Ha mai **telefonato** all'ufficio?

- Il 62,26% degli utenti ha risposto SI;
- Il 37,74% degli utenti ha risposto NO.

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

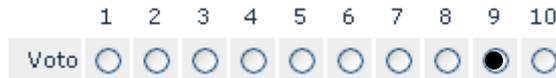


**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 12.a**

- Il 32,08% degli utenti valuta 10;
- Il 7,55% degli utenti valuta 9;
- Il 16,98% degli utenti valuta 8;
- Il 3,77% degli utenti valuta 7;
- Il 39,62% degli utenti valuta nessuna risposta;



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



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

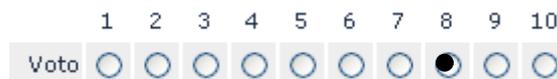
- Il 28,30% degli utenti valuta 10;
- Il 15,09% degli utenti valuta 9;
- Il 11,32% degli utenti valuta 8;
- Il 5,66% degli utenti valuta 7;
- Il 3,77% degli utenti valuta 6;
- Il 35,85% degli utenti valuta nessuna risposta;



13 Conosce il progetto "**Sportello on-line per il commercio**" (sezione dedicata al Commercio inserita nel portale del Comune di Pordenone)?

- Il 20,75% degli utenti ha risposto SI;
- Il 71,70% degli utenti ha risposto NO;
- Il 7,55% degli utenti non ha risposto.

13a Come valuta la **facilità di utilizzo del servizio** "Sportello on-line per il commercio"?

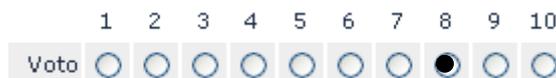


**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 13.a**

- Il 5,66% degli utenti valuta 10;
- Il 1,89% degli utenti valuta 9;
- Il 9,43% degli utenti valuta 8;
- Il 3,77% degli utenti valuta 7;
- Il 79,25% degli utenti valuta nessuna risposta;



13.b Come valuta **l'utilità del servizio** "Sportello on-line per il commercio"?

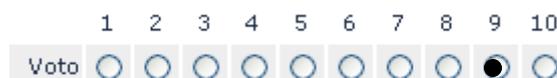


**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 13.b**

- Il 5,66% degli utenti valuta 10;
- Il 1,89% degli utenti valuta 9;
- Il 3,77% degli utenti valuta 8;
- Il 7,55% degli utenti valuta 7;
- Il 1,89% degli utenti valuta 6;
- Il 79,25% degli utenti valuta nessuna risposta;



14 Come valuta **complessivamente il servizio** erogato dall'ufficio Attività Economiche?



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

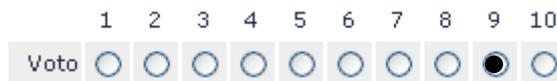
- Il 20,75% degli utenti valuta 10;
- Il 16,98% degli utenti valuta 9;
- Il 15,09% degli utenti valuta 8;
- Il 11,32% degli utenti valuta 7;
- Il 1,89% degli utenti valuta 6;
- Il 33,96% degli utenti valuta nessuna risposta;



15 Conosce il progetto **"Impresa futuro"** (programma on-line per la presentazione delle pratiche di Sportello Unico)?

- Il 11,32% degli utenti ha risposto SI;
- Il 75,47% degli utenti ha risposto NO;
- Il 13,21% degli utenti non ha risposto.

15a Come valuta **l'accessibilità e l'utilizzo del programma on-line "Impresa futuro"**?



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

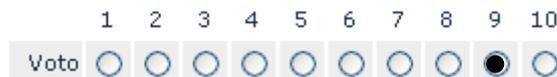
- Il 1,89% degli utenti valuta 9;
- Il 1,89% degli utenti valuta 8;
- Il 1,89% degli utenti valuta 6;
- Il 1,89% degli utenti valuta 4;
- Il 92,45% degli utenti valuta nessuna risposta;



16 Conosce lo **"Sportello Unico per le Attività Produttive di Pordenone e associati"**?

- Il 20,75% degli utenti ha risposto SI;
- Il 60,38% degli utenti ha risposto NO;
- Il 18,87% degli utenti non ha risposto.

16a Come valuta Sportello Unico per le Attività Produttive di Pordenone e associati"?

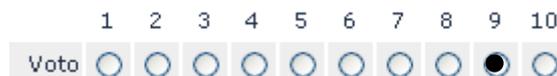


**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 16.a**

- Il 5,66% degli utenti valuta 10;
- Il 5,66% degli utenti valuta 9;
- Il 5,66% degli utenti valuta 8;
- Il 1,89% degli utenti valuta 7;
- Il 81,13% degli utenti valuta nessuna risposta;



17 Come valuta **complessivamente lo Sportello Unico** delle Attività Produttive (SUAP)?



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 17**

- Il 22,64% degli utenti valuta 10;
- Il 3,77% degli utenti valuta 9;
- Il 5,66% degli utenti valuta 8;
- Il 9,43% degli utenti valuta 7;
- Il 1,89% degli utenti valuta 6;
- Il 1,89% degli utenti valuta 1;
- Il 54,72% degli utenti valuta nessuna risposta;



18 Con che frequenza, in un anno, si reca mediamente all'ufficio Attività Economiche e SUAP?

- Il 0,00% degli utenti ha risposto Settimanalmente
- Il 11,32% degli utenti ha risposto Mensilmente
- Il 56,60% degli utenti ha risposto Occasionalmente
- Il 15,09% degli utenti ha risposto E' la prima volta;
- Il 16,98% degli utenti ha risposto nessuna risposta;

19 Lei è:

- Il 32,08% degli utenti ha risposto Imprenditore
- Il 18,87% degli utenti ha risposto Professionista incaricato del progetto
- Il 24,53% degli utenti ha risposto Altro
- Il 24,53% degli utenti ha risposto nessuna risposta;

## 20 Cittadinanza

Il 79,25% degli utenti ha risposto	Italiana
Il 0,00% degli utenti ha risposto	Unione Europea
Il 1,89% degli utenti ha risposto	Extra Unione Europea
Il 18,87% degli utenti ha risposto	nessuna risposta;

## 21 Residenza

Il 41,51% degli utenti ha risposto	Comune di Pordenone
Il 39,62% degli utenti ha risposto	Altro comune della provincia
Il 5,66% degli utenti ha risposto	Altro;
Il 13,21% degli utenti ha risposto	nessuna risposta.

Aggiornato con i questionari pervenuti al 17 dicembre ore 17.00