

Risultati del Questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla procedura di autorizzazione alla ZTL

i dati sono stati raccolti tramite un form web e un questionario cartaceo distribuito agli sportelli nel periodo di rinnovo delle autorizzazioni (1/11/2017 - 30/04/2018)

	form web	modello cartaceo	totale
totale questionari compilati	175	119	294
%	59,52	40,48	100,00

secco	web	cartaceo	totale	%
maschi	108	54	162	57,65
femmine	67	52	119	42,35
TOTALE	175	106	281	100,00

nota: 13 persone nel cartaceo non hanno indicato il sesso

età	web	cartaceo	totale	%
<25	1	4	5	1,70
26-40	38	25	63	21,43
41-55	84	50	134	45,58
56-69	44	26	70	23,81
>70	8	14	22	7,48
TOTALE	175	119	294	100,00

titolo di studio	web	cartaceo	totale	%
elementari	1	6	7	2,40
media inferiore	15	20	35	11,99
media superiore	75	58	133	45,55
laurea	84	33	117	40,07
TOTALE	175	117	292	100,00

nota: 2 persone nel cartaceo non hanno indicato il titolo

Professione	web	cartaceo	totale	%
ARTIGIANO	6	6	12	4,11
PROFESSIONISTA	38	13	51	17,47
IMPIEGATO	61	34	95	32,53
IMPRENDITORE	18	11	29	9,93
INSEGNANTE	14	13	27	9,25
STUDENTE	1	0	1	0,34
ALTRO (specificare)	35	42	77	26,37
TOTALE	173	119	292	100,00

nota: 2 persone nel web non hanno indicato la professione

Categoria richiedente	web	cartaceo	totale	%
RESIDENTE	123	99	222	75,51
DIMORANTE	5	1	6	2,04
PROPRIETARIO IMMOBILE	10	8	18	6,12
FRUITORE AUTORIMESSA	1	0	1	0,34
IMPRESA	20	8	28	9,52
DISABILE	14	3	17	5,78
ALTRO (specificare)	2	0	2	0,68
TOTALE	175	119	294	100,00

Ha completato la procedura sul web o ha preferito recarsi allo sportello URP?

	web	cartaceo	totale	%
URP	3	108	111	37,76
WEB	172	11	183	62,24
TOTALE	175	119	294	100,00

Nel caso, perché ha scelto lo sportello URP? (possibili più risposte)

	web	cartaceo	totale	%
PREFERISCO IL CONTATTO UMANO	1	60	61	47,29
PROCEDURA WEB TROPPO COMPLICATA	2	10	12	9,30
AVEVO PAURA DI SBAGLIARE	0	9	9	6,98
COMODITA'	0	6	6	4,65
NON HO INTERNET	0	11	11	8,53
ALTRO (specificare)	0	17	17	13,18
NON RISPOSTO		13	13	10,08
TOTALE	3	126	129	100,00

Se ha preferito venire allo sportello URP, come valuta il servizio?

(1 poco soddisfatto/10 molto soddisfatto)

Rapido	Media voti	9,67
Semplice	Media voti	9,82
Efficace	Media voti	9,71
Professionalità del personale	Media voti	9,87
Orario di apertura sportello	Media voti	9,32

Se ha preferito la procedura web, come valuta la procedura?

(1 poco soddisfatto/10 molto soddisfatto)

Rapida	Media voti	8,92
Semplice	Media voti	8,77
Efficace	Media voti	8,97
Intuitiva	Media voti	8,69

Complessivamente, come valuta il servizio di autorizzazione alla ZTL?

(1 poco soddisfatto/10 molto soddisfatto)

persone che hanno risposto al questionario cartaceo	Media voti	9,11
persone che hanno risposto al questionario web	Media voti	8,7
media generale (cartaceo + web)		8,905