

Risultati del Questionario sul grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla procedura di autorizzazione alla ZTL – Anno 2020

I dati sono stati raccolti tramite un form web e un questionario cartaceo distribuito agli sportelli nel periodo di rinnovo delle autorizzazioni (dal 1 novembre 2019 al 31 gennaio 2020).

	form web	modello cartaceo	totale
totale questionari compilati	204	143	347
%	58,79	42,21	100,00

sesso	web	cartaceo	totale	%
maschi	114	70	184	55,76%
femmine	90	56	146	44,24%
TOTALE	204	126*	330	100,00%

*nota: 17 persone nel cartaceo non hanno indicato il sesso

età	web	cartaceo	totale	%
<25	0	5	5	1,45%
26-40	45	32	77	22,38%
41-55	77	42	120	34,88%
56-69	67	39	106	30,81%
>70	15	21	36	10,47%
TOTALE	204	140*	344	100,00%

*nota: 3 persone nel cartaceo non hanno indicato la fascia di età

titolo di studio	web	cartaceo	totale	%
elementari	2	6	8	2,33%
media inferiore	25	38	63	18,31%
media superiore	105	66	171	49,71%
laurea	69	33	102	29,65%
TOTALE	201*	143	344	100,00%

*nota: 3 persone nel web non hanno indicato il titolo

Professione	web	cartaceo	totale	%
ALTRO (specificare)	7	8	15	4,52%
ARTIGIANO	12	11	23	6,93%
ASSISTENTE SOCIALE	0	1	1	0,30%
AVVOCATO	1	0	1	0,30%
CASALINGA	1	4	5	1,51%
COMMERCIANTE	3	0	3	0,90%
DISOCCUPATO	1	1	2	0,60%
EDUCATRICE PROFESSIONALE	1	0	1	0,30%
IMPIEGATO	78	33	111	33,43%
IMPRENDITORE	28	18	46	13,86%
INFERMIERE	1	0	1	0,30%
INOCCUPATO	1	0	1	0,30%
INSEGNANTE	7	12	19	5,72%
MEDICO	1	0	1	0,30%
MILITARE	1	0	1	0,30%
OPERAIO	4	7	11	3,31%
ORTICOLTORE	1	0	1	0,30%
OSTETRICA	1	0	1	0,30%
PENSIONATO	25	23	48	14,46%
PROFESSIONISTA	24	14	38	11,45%
SERVIZI ALLA PERSONA	1	0	1	0,30%
STUDENTE	0	1	1	0,30%
TOTALE	199*	133*	332	100,00%

*nota: 5 persone nel web e 10 nel cartaceo non hanno indicato la professione

Categoria richiedente	web	cartaceo	totale	%
RESIDENTE	110	120	230	66,47%
DIMORANTE	0	0	0	0,00%
PROPRIETARIO IMMOBILE	10	14	24	6,94%
FRUITORE AUTORIMESSA	1	0	1	0,29%
IMPRESA	31	5	36	10,40%
DISABILE	46	3	49	14,16%
ALTRO (specificare)	6	0	6	1,73%
TOTALE	204	142*	346	100,00%

*nota: 1 persona nel cartaceo non ha indicato la categoria

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

	web	cartaceo	totale	%
URP	3	120	123	35,55%
WEB	201	22	223	64,45%
TOTALE	204	142*	346	100,00%

nota: 1 persona nel cartaceo non ha indicato come ha completato la procedura

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

	web	cartaceo	totale	%
ACCESSO PER PRIMA VOLTA	0	2	2	1,75%
CAMBIO AUTO	0	1	1	0,88%
COMODITÀ	0	3	3	2,63%
DIFFICOLTA' AD ACCEDERE	0	2	2	1,75%
DOMANDE DA FARE	0	1	1	0,88%
DUPLICATO	0	1	1	0,88%
GENTILEZZA SPORTELLO	0	1	1	0,88%
NO INTERNET	0	17	17	14,91%
PREFERISCO IL CONTATTO UMANO	2	70	72	63,16%
RIFIUTO AD USARE PC	0	1	1	0,88%
TIMORE SBAGLI	1	6	7	6,14%
WEB TROPPO COMPLICATO	0	6	6	5,26%
TOTALE	3	111	114	100,00%
NON RISPOSTO		32		
TOTALE		143		

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

(1 poco soddisfatto/10 molto soddisfatto)

Rapido	Media voti	9,75
Semplice	Media voti	9,78
Efficace	Media voti	9,8
Professionalità del personale	Media voti	9,89
Orario di apertura sportello	Media voti	9,64

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

(1 poco soddisfatto/10 molto soddisfatto)

Rapida	Media voti	8,86
Semplice	Media voti	8,85
Efficace	Media voti	8,91
Intuitiva	Media voti	8,84

Complessivamente, come valuta il servizio di autorizzazione alla ZTL?

(1 poco soddisfatto/10 molto soddisfatto)

persone che hanno risposto al questionario cartaceo	Media voti	9,77
persone che hanno risposto al questionario web	Media voti	8,86
media generale (cartaceo + web)		9,31

Valutazione complessiva del servizio di autorizzazione di accesso alla ZTL (1 poco soddisfatto /10 molto soddisfatto)	Media voti 9,31
---	---------------------------