



COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA
RELAZIONE INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
ANNO 2015

Premessa.

Il D. Lgs. 150/2009, art. 8, comma 1., lettera c), prevede che tra gli ambiti di misurazione della *performance* organizzativa debba essere effettuata "la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi".

Brevi note metodologiche

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza è fondamentalmente una rilevazione di percezioni soggettive che possono variare nel tempo e nello spazio. I condizionamenti legati al contesto, all'umore del rispondente, all'orario in cui si chiedono le informazioni, ecc., sono ineliminabili. Nonostante i limiti all'oggettività dei risultati che questo tipo di indagine comporta, ciò che riesce a rilevare e di enorme importanza per la valenza che ha in ambito di valutazione della *performance* organizzativa. Infatti rimane l'unico modo per avere indicazioni su quali siano i servizi dove è più importante investire in processi di miglioramento.

Gli strumenti utilizzabili per questo tipo di indagine sono svariati, ma nel nostro caso è stato scelto il questionario strutturato. Le motivazioni che hanno portato a questa scelta sono state le seguenti:

- garantire un livello elevato di anonimato nelle risposte per limitare i condizionamenti;
- effettuare la rilevazione in tempi relativamente contenuti;
- contenere i costi di realizzazione (non sono disponibili risorse specifiche, oltre a quelle umane destinate

all'ufficio di Controllo di Gestione, destinate a questa attività);

- ottenere valori numerabili cardinalmente per le elaborazioni statistiche necessarie all'inserimento dei risultati nelle schede di performance di ente evitando le trasformazioni dimensionali.

In tutte le indagini sociali dove non si può, per la stessa natura dell'oggetto di indagine, perseguire l'oggettività del dato, ma solo un rigore nelle scelte di metodo, è stato necessario attivare un coinvolgimento degli attori. Se il piano della ricerca e gli strumenti utilizzati sono costruiti in modo condiviso e non applicati "calandoli dall'alto", hanno maggiori possibilità di esprimere con efficacia la realtà indagata; infatti nessuno è in grado di garantire a priori che le variabili inserite in un questionario siano quelle necessarie e sufficienti a definire un fenomeno; solo la condivisione pone le basi per una estensione della dotazione di senso della ricerca.

Al fine di migliorare lo strumento utilizzato, introducendo una maggiore condivisione e partecipazione alla costruzione dell'indagine, sono stati avviati una serie di incontri preliminari con dirigenti e dipendenti dove sono stati illustrati gli obiettivi conoscitivi da raggiungere, le dimensioni da indagare e le modalità e i tempi della rilevazione. Sono stati ascoltati tutti i suggerimenti e si sono apportate le conseguenti variazioni nel questionario proposto.

Il questionario è stato reso anonimo eliminando tutti i dati personali ad esclusione del servizio/settore di riferimento, poiché quest'ultimo è necessario al livello di disaggregazione di performance di servizio/settore, e del genere di appartenenza.

E' stata adottata, per ragioni di affidabilità dei risultati (minori distorsioni delle risposte) e di una migliore integrazione con i dati da rilevare nel Piano della *Performance*, una scala decimale. La tecnica utilizzata per la rilevazione delle variabili è stata quella delle frasi contrapposte o a "scelta forzata" (Edwards, 1954), in cui il rispondente deve indicare il valore che ritiene maggiormente vicino al suo pensiero, di cui è stata dimostrata una maggiore validità (Pavsic e Pitrone, 2000). La valutazione su scala decimale è quella utilizzata nel sistema di valutazione scolastico che è comunemente condiviso e accettato

culturalmente; le frasi contrapposte obbligano ad una lettura maggiormente attenta prima della risposta (Marradi, 2007).

Le dimensioni indagate sono state le seguenti:

- 4) dimensione fisico-strumentale;
- 5) dimensione tecnica;
- 6) dimensione relazionale;

Il numero di variabili rilevate sono state le seguenti:

Dimensioni	N. variabili
4)	6
5)	11
6)	7
Totale	24

Per una lettura delle variabili, si veda l'allegato 1. in cui viene esposto il questionario generale. E' necessario precisare che per ogni servizio il questionario è stato personalizzato eliminando le variabili non pertinenti; in alcuni casi è stato detto ai rispondenti di non compilare i campi relativi a variabili che dovessero ritenere non pertinenti. Per il questionario relativo al servizio di centralino sono state modificate alcune variabili in considerazione della particolarità del servizio stesso. Si è cercato comunque di avere, per quanto possibile, una standardizzazione delle variabili rilevate.

Alle variabili è stato attribuito un peso, un fattore di importanza, necessario solamente per una analisi delle priorità nelle azioni di miglioramento da intraprendere.

In considerazione del fatto che il tempo, essendo sempre più una risorsa scarsa per le persone, poteva essere un fattore di distorsione dell'indagine (alto numero di rifiuti e compilazione affrettata), si è cercato di ridurre il numero delle variabili a quello strettamente indispensabile, ma che permettesse di rilevare i contenuti più importanti per la valutazione dei servizi.

La tipologia dei destinatari delle attività e dei servizi (*stakeholder*) è fondamentalmente di due tipi: i cittadini che si aspettano o richiedono una prestazione e i rappresentanti di categorie di cittadini che sono agiscono in modo organizzato. Nella scelta del campione si è tenuto conto di questa

differenziazione cercando di somministrare il questionario a tutte e due le categorie di utenti.

Inoltre il questionario è stato strutturato in modo da registrare e classificare gli *stakeholder* in altre due tipologie: interni ed esterni; sono stati considerati interni tutti gli uffici dell'ente che ricevono servizi e esterni tutti gli altri *stakeholder*.

Il campionamento, per ragioni legate alla tipologia delle variabili, ai costi e alle risorse disponibili, è stato:

- un campionamento ragionato nella scelta dei rispondenti, nel caso degli *stakeholder* esterni che fossero espressione di categorie o di altri enti;
- un campionamento casuale, nel caso di *stakeholder* esterni non organizzati;
- un campionamento, che in alcuni casi ha coperto tutto l'universo dei rispondenti, nel caso di *stakeholder* interni.

In totale sono stati somministrati quattrocentocinquantuno questionari.

La rilevazione

I questionari sono stati somministrati spiegando ai rispondenti il motivo dell'indagine e il significato delle dimensioni indagate; sono state date poi indicazioni sul significato delle frasi contrapposte e sulle modalità di compilazione. I rispondenti hanno poi potuto compilare il questionario con il tempo necessario e con la riservatezza necessaria. Le modalità di consegna del questionario hanno sempre garantito lo stesso livello di riservatezza. Il periodo di rilevazione si è svolto dal mese di maggio al mese di dicembre 2015.

Dei punteggi ottenuti per ogni variabile, sono state calcolate la media, la varianza, lo scarto quadratico medio, il coefficiente di variazione di Pearson e la media ponderata. Sia i valori caratteristici che gli indici sintetici delle variabili sono stati calcolati per ogni dimensione, per ogni settore e per tutto l'ente. Per l'ente e per ogni settore sono, inoltre, state calcolate le medie per dimensione e tipologia di *stakeholder*.

Infine sono state calcolate le medie per ogni servizio/settore e per dimensione.

Risultati

I risultati, in alcuni casi confrontati con quelli dell'anno precedente, verranno presentati tramite tabelle. I grafici verranno utilizzati nei casi in cui sia necessario avere una immagine sintetica del fenomeno.

La prima tabella si riferisce ai risultati complessivi per l'ente.

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato
Dimensioni fisico-strumentali	7,3	5,6	7,6	6,1	-0,3	-0,5
Dimensioni tecniche	7,4	6,3	7,6	6,6	-0,2	-0,3
Dimensioni relazionali	7,6	6,5	7,7	6,7	-0,1	-0,2
Media	7,4	6,1	8,0	6,8	-0,6	-0,7

Il punteggio medio ponderato è il risultato di una pesatura espressa dal grado di importanza, su scala decimale, che ogni singola variabile aveva per il rispondente. I punteggi, complessivamente, risentono di una diminuzione rispetto all'anno precedente; in alcuni casi la diminuzione risulta sensibile.

Le tabelle che seguono contengono i dati relativi a ogni dimensione indicata nella tabella precedente con i valori per ogni caratteristica utilizzata per comporre la dimensione.

I valori indicati sono:

- il **valore medio**, indicato con la lettera **M**, (indica la somma di tutti i valori ottenuti diviso per il numero dei valori rilevati);
- la **varianza**, indicata con **Var**, (indica di quanto in media i valori rilevati si sono discostati dalla media; serve per capire se i giudizi sono più o meno vicino al valore medio);
- la **standard deviation**, indicata con **Dev.S**, (indica una varianza standardizzata cioè serve per confrontare lo scostamento dalla media delle differenti caratteristiche);
- il **coefficiente di variazione** di Pearson, indicato con **Coeff. Var**, (è un coefficiente di variazione che indica un valore di dispersione delle risposte confrontabile con tutte le altre caratteristiche);

- il **valore medio ponderato**, indicato con **Mpond**, (indica i valori medi delle variabili ponderati con il grado di importanza attribuito dai cittadini alle stesse e compreso tra 1 e 10).

Una dispersione elevata significa che non c'è uniformità di giudizio dei rispondenti, cioè ci sono molte persone che danno valori contrastanti rispetto all'oggetto da giudicare. Un valore elevato di questa variazione meriterebbe un approfondimento interpretativo sulla caratteristica indagata attraverso colloqui in profondità con alcuni degli *stakeholder*. Un basso valore di dispersione significa che i rispondenti hanno opinioni simili.

Caratteristiche fisico-strumentali						
Variabili	Spazi fisico	Segnalazioni ufficio	Pulizia confort	Disponibilità informatica	Facilità d'accesso	Attese in coda
M	6,8	7,2	7,4	7,2	7,8	7,4
Var	3,0	2,6	1,8	2,6	2,9	2,6
Dev.S	1,7	1,6	1,3	1,6	1,7	1,6
Coeff. Var	0,26	0,22	0,18	0,22	0,22	0,22
Mpond	4,6	5,5	5,8	5,8	6,3	5,9

Dimensioni tecniche											
Variabili	Disponibilità informazioni	Semplicità di utilizzo	Completezza delle informazioni	Previsione delle necessità	Ricchezza delle informazioni	Lealtà del personale	Capacità di comunicazione	Apertura al pubblico	Tutela dell'ambiente	Posibilità di reclami	Completezza delle informazioni
M	7,6	7,1	7,9	7,7	7,7	7,5	7,2	7,4	7,3	7,0	7,5
Var	2,4	3,0	2,1	2,2	2,2	2,4	2,5	3,1	2,7	2,8	2,5
Dev.S	1,6	1,7	1,4	1,5	1,5	1,5	1,6	1,8	1,6	1,7	1,6
Coeff. Var	0,21	0,24	0,18	0,19	0,19	0,21	0,22	0,24	0,22	0,24	0,21
Mpond	6,5	6,0	6,9	6,8	6,7	6,5	5,7	6,2	5,9	5,6	6,4

Dimensioni relazionali							
Variabili	Lingua usata dal personale	Attività del personale	Rigidità del personale	Empatia del personale	Geografia del personale	Disponibilità del personale	Risposte ai reclami
M	7,7	7,7	7,5	7,5	8,0	7,7	7,1
Var	2,2	2,7	2,8	2,7	2,3	2,3	2,4
Dev.S	1,5	1,6	1,7	1,7	1,5	1,5	1,5
Coeff. Var	0,19	0,21	0,22	0,22	0,19	0,20	0,22
Mpond	6,6	6,6	6,5	6,5	7,0	6,7	5,8

Complessivamente i valori sono abbastanza omogenei e orientati verso l'alto; non si notano infatti particolari valori elevati di **Dev.S**.

La tabella che segue mostra i risultati per la media di ente divisa per tipologia di *stakeholder* e dimensioni.

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA - Medie per dimensione	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni
Dimensioni fisico-strumentali	7,8	7,1	7,8	7,6	0,0	-0,5
Dimensioni tecniche	8,0	7,1	8,0	7,5	0,0	-0,4
Dimensioni relazionali	8,2	7,3	8,2	7,5	0,0	-0,2
Media	8,0	7,2	8,0	7,8	0,0	-0,6

Dai valori ottenuti, si nota una differenza tra quanto percepito dagli *stakeholder* interni e esterni.

Di seguito vengo espone le medesime tabelle utilizzate per l'ente nel suo complesso, ma riferite a ogni singolo settore.

La lettura segue, quindi, le stesse modalità indicate in precedenza. Iniziamo dal settore AA.II. e Personale.

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA - Settore AA.II. e Personale	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato
Dimensioni fisico-strumentali	7,7	6,3	7,9	6,5	-0,2	-0,2
Dimensioni tecniche	7,9	6,8	8,0	7,0	-0,1	-0,2
Dimensioni relazionali	7,9	6,9	8,1	7,3	-0,2	-0,4
Media	7,9	6,7	8,3	7,1	-0,4	-0,4

Caratteristiche fisico-strumentali - Settore AA.II. e Personale						
Variabili	Spazi fisico	Segnalazioni ufficio	Pulizia informatica	Disponibilità moduli stoccati	Facilità d'accesso	Attese in coda
M	7,2	7,7	7,9	7,7	8,5	7,5
Var	2,8	1,8	1,2	1,3	1,4	1,7
Dev.S	1,7	1,4	1,1	1,1	1,2	1,3
Coeff. Var	0,23	0,18	0,14	0,15	0,14	0,17
Mpond	5,1	6,0	6,5	6,3	7,3	6,5

Dimensioni tecniche - Settore AA.II. e Personale											
Variabili	Disponibilità informazioni	Semplicità moduli	Completezza personale	Precisione del personale	Ricambio informazioni	Lealtà del personale	Canali di comunicazione	Apertura al pubblico	Tutele della riservatezza	Posibilità di fare reclami	Completezza delle informazioni
M	8,0	7,7	8,1	8,1	8,0	8,0	7,7	8,3	7,6	7,3	7,9
Var	1,3	1,7	1,3	1,3	1,2	1,3	1,4	1,8	1,6	1,4	1,4
Dev.S	1,1	1,3	1,2	1,1	1,1	1,2	1,2	1,4	1,2	1,2	1,2
Coeff. Var	0,14	0,17	0,14	0,14	0,14	0,14	0,15	0,16	0,16	0,16	0,15
Mpond	7,0	6,6	7,2	7,2	7,0	7,0	6,3	7,4	6,5	5,9	6,8

Dimensioni relazionali - Settore AA.II. e Personale							
Variabili	Linguaggio usato dal personale	Attteggiamento del personale	Rigidità del personale	Empatia del personale	Genialità del personale	Disponibilità del personale	Risposta ai reclami
M	8,1	8,0	7,9	7,9	8,4	8,0	7,4
Var	1,0	1,6	1,4	1,5	1,3	1,2	1,2
Dev.S	1,0	1,2	1,2	1,2	1,2	1,1	1,1
Coeff. Var	0,12	0,16	0,15	0,16	0,14	0,14	0,15
Mpond	7,1	7,0	7,0	7,0	7,5	7,0	6,1

SETTORE AA.II. E PERSONALE - Medie per dimensione	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni
Dimensioni fisico-strumentali	8,1	7,7	7,9	7,9	0,2	-0,2
Dimensioni tecniche	8,0	7,8	8,0	8,0	0,0	-0,2
Dimensioni relazionali	8,0	7,9	8,0	8,2	-0,0	-0,3
Media	8,0	7,8	8,3	8,3	-0,3	-0,5

Passiamo ora al settore al Patrimonio e al Territorio.

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA - Settore Patrimonio e Territorio	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato
Dimensioni fisico-strumentali	6,5	5,1	6,8	5,3	-0,3	-0,2
Dimensioni tecniche	7,0	6,0	7,3	6,4	-0,3	-0,4
Dimensioni relazionali	7,2	6,3	7,5	6,7	-0,3	-0,4
Media	6,9	5,8	7,2	6,1	-0,3	-0,3

Caratteristiche fisico-strumentali - Settore Patrimonio e Territorio						
Variabili	Spazi fisico	Segnalazioni ufficio	Pulizia conformi	Disponibilità moduli statici	Facilità d'accesso	Attese in coda
M	6,3	6,3	7,0	6,3	6,7	6,6
Var	3,5	2,5	1,9	3,3	3,3	3,8
Dev.S	1,9	1,6	1,4	1,8	1,8	2,0
Coeff. Var	0,30	0,25	0,20	0,29	0,27	0,30
Mpond	4,2	4,8	5,3	5,2	5,4	5,3

Dimensioni tecniche - Settore Patrimonio e Territorio											
Variabili	Disponibilità informazionale	Semplicità	Completezza	Previsione	Ricchezza di informazioni	Lenità	Canalizzazione	Apertura	Tutela	Posibilità di fare reclami	Completezza delle informazioni
M	7,4	6,6	7,5	7,6	7,4	7,1	6,9	6,6	6,5	6,7	7,0
Var	2,9	4,6	2,0	1,4	1,6	2,4	2,3	3,3	4,5	2,5	3,2
Dev.S	1,7	2,1	1,4	1,2	1,3	1,6	1,5	1,8	2,1	1,6	1,8
Coeff. Var	0,23	0,33	0,19	0,16	0,17	0,22	0,22	0,28	0,33	0,24	0,26
Mpond	6,4	5,7	6,7	6,7	6,6	6,3	5,7	5,6	5,3	5,4	6,0

Dimensioni relazionali - Settore Patrimonio e Territorio							
Variabili	Linguaggio usato dal personale	Attteggiamento del personale	Rigidità del personale	Empatia del personale	Gealtà del personale	Disponibilità del personale	Risposta ai reclami
M	7,2	7,3	7,0	7,1	7,8	7,4	6,8
Var	2,6	2,7	2,6	2,4	2,5	2,0	2,4
Dev.S	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,4	1,6
Coeff. Var	0,22	0,22	0,23	0,22	0,20	0,19	0,23
Mpond	6,4	6,5	6,1	6,3	6,9	6,5	5,5

SETTORE PATRIMONIO E TERRITORIO - Medie per dimensione	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni
Dimensioni fisico-strumentali	8,1	6,2	7,6	6,8	0,5	-0,6
Dimensioni tecniche	8,5	6,7	8,1	7,2	0,4	-0,5
Dimensioni relazionali	8,6	6,9	8,3	7,4	0,3	-0,5
Media	8,4	6,6	8,0	7,1	0,4	-0,5

Settore Servizi alla Persona e alle Imprese.

COMUNE DI TEMPIO PAUSANA - Settore Servizi alla Persona e alle Imprese	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato
Dimensioni fisico-strumentali	7,5	6,0	7,9	6,6	-0,4	-0,6
Dimensioni tecniche	7,1	6,1	7,3	6,4	-0,2	-0,3
Dimensioni relazionali	7,2	6,2	7,2	6,3	0,0	-0,1
Media	7,3	6,1	7,5	6,4	-0,2	-0,3

Caratteristiche fisico-strumentali - Settore Servizi alla Persona e alle Imprese

Variabili	Spazi fisico	Segnalazioni ufficio	Pulizia confort	Disponibilità moduli	Facilità d'accesso	Attese in coda
M	6,8	7,6	7,5	7,3	8,2	7,6
Var	2,1	1,0	0,9	1,0	2,0	1,6
Dev.S	1,4	1,0	1,0	1,0	1,4	1,3
Coeff. Var	0,21	0,13	0,13	0,14	0,18	0,17
Mpond	4,5	5,9	6,0	6,1	7,0	6,4

Dimensioni tecniche - Settore Servizi alla Persona e alle Imprese

Variabili	Disponibilità informazioni	Semplicità moduli	Completezza del servizio	Previdenza del servizio	Ricchezza delle informazioni	Lealtà del personale	Canali di comunicazione	Apertura al pubblico	Tutela delle riservatezze	Posibilità di fare reclami	Completezza delle informazioni
M	7,3	7,0	7,6	7,3	7,3	6,9	6,5	7,1	7,3	6,7	7,4
Var	0,8	1,0	0,9	1,2	0,9	1,2	1,5	3,0	0,9	1,4	0,9
Dev.S	0,9	1,0	1,0	1,1	0,9	1,1	1,2	1,7	0,9	1,2	1,0
Coeff. Var	0,12	0,14	0,13	0,15	0,13	0,16	0,19	0,24	0,13	0,17	0,13
Mpond	6,3	6,0	6,6	6,4	6,4	6,0	5,0	6,1	6,2	5,3	6,3

Dimensioni relazionali - Settore Servizi alla Persona e alle Imprese							
Variabili	Lingua usata dal personale	Attiguità del personale	Rigidità del personale	Empatia del personale	Gealtà del personale	Disponibilità del personale	Risposte a reclami
M	7,3	7,4	7,2	7,2	7,7	7,3	6,7
Var	0,9	1,0	1,2	1,2	0,7	0,9	1,2
Dev.S	0,9	1,0	1,1	1,1	0,8	0,9	1,1
Coeff. Var	0,13	0,14	0,15	0,15	0,11	0,13	0,17
Mpond	6,4	6,4	6,2	6,2	6,7	6,2	5,3

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E ALLE IMPRESE - Medie per dimensione	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni
Dimensioni fisico-strumentali	0,0	7,3	0,0	7,8	0,0	-0,5
Dimensioni tecniche	0,0	6,9	0,0	7,2	0,0	-0,3
Dimensioni relazionali	0,0	7,0	0,0	7,1	0,0	-0,1
Media	0,0	7,1	0,0	7,4	0,0	-0,3

(Nota: il valore "0,0" corrisponde all'assenza del dato; nel caso specifico dovuto alla mancanza di *stakeholder* interni per il settore)

Settore Pianificazione e controllo.

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA - Settore Pianificazione e Controllo	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato
Dimensioni fisico-strumentali	7,6	5,8	7,8	5,9	-0,2	-0,1
Dimensioni tecniche	8,0	6,8	8,1	6,9	-0,1	-0,1
Dimensioni relazionali	8,3	7,3	8,2	7,1	0,1	0,2
Media	8,0	6,6	8,0	6,6	-0,0	0,0

Caratteristiche fisico-strumentali - Settore Pianificazione e Controllo						
Variabili	Spazi fisico	Segnalazioni ubi one uffici	Pulizia co mfo rt	Disponibilità moduli stic a	Facilità d'acce sso	Attese in cod a
M	7,0	7,6	7,6	7,6	8,1	7,8
Var	2,5	1,8	1,4	2,0	1,5	1,9
Dev.S	1,6	1,3	1,2	1,4	1,2	1,4
Coeff. Var	0,22	0,18	0,16	0,18	0,15	0,17
Mpond	4,8	5,6	5,9	6,1	6,3	6,2

Dimensioni tecniche - Settore Pianificazione e Controllo											
Variabili	Disponibilità informazio ni	Se mplicità moduli stic a	Completa nza del per son ale	Pre cisione del per son ale	Ric evimento di info rmazio ni	Len tezza del per son ale	Canali di co mu nicazio ne	Ap ertura al pub blic o	Tut ela dell a rise rvat ezza	Pos sibilità di fare recl ami	Comple ttezza dell e info rma zio ni
M	7,9	7,7	8,5	8,2	8,3	8,0	7,8	7,8	7,9	7,7	8,0
Var	2,2	2,1	1,4	2,2	1,8	2,3	1,9	2,1	1,9	2,9	2,0
Dev.S	1,5	1,4	1,2	1,5	1,3	1,5	1,4	1,4	1,4	1,7	1,4
Coeff. Var	0,19	0,18	0,14	0,18	0,16	0,19	0,18	0,18	0,17	0,22	0,18
Mpond	6,9	6,5	7,7	7,5	7,5	7,2	6,3	6,4	6,2	6,1	7,0

Dimensioni relazionali - Settore Pianificazione e Controllo							
Variabili	Lingua usata dal personale	Atteggiamento del personale	Rigidità del personale	Empatia del personale	Geometria del personale	Disponibilità del personale	Risposte a reclami
M	8,2	8,5	8,3	8,3	8,7	8,3	7,8
Var	1,6	1,6	1,8	1,6	1,5	1,7	1,9
Dev.S	1,2	1,3	1,3	1,3	1,2	1,3	1,4
Coeff. Var	0,15	0,15	0,16	0,15	0,14	0,16	0,18
Mpond	7,2	7,4	7,2	7,4	7,6	7,5	6,6

SETTORE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO - Medie per dimensione	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni	Stakeholder interni	Stakeholder esterni
Dimensioni fisico-strumentali	7,7	7,6	7,8	7,8	-0,1	-0,2
Dimensioni tecniche	8,0	8,0	8,1	8,1	-0,1	-0,1
Dimensioni relazionali	8,3	8,3	8,2	8,3	0,1	0,0
Media	8,0	8,0	8,1	8,0	-0,1	0,0

Infine il settore Vigilanza.

COMUNE DI TREVISO PAUSANIA - Settore Vigilanza	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato	Punteggio medio	Punteggio medio ponderato
Dimensioni fisico-strumentali	6,4	4,4	7,2	5,5	-0,8	-1,1
Dimensioni tecniche	6,4	5,0	6,9	5,8	-0,5	-0,8
Dimensioni relazionali	6,2	4,9	6,8	5,8	-0,6	-0,9
Media	6,3	4,8	7,0	5,7	-0,7	-0,9

Caratteristiche fisico-strumentali - Settore Vigilanza						
Variabili	Spazio fisico	Segnalazioni ufficio	Pulizia e mformazione	Disponibilità moduli	Facilità d'accesso	Attese in coda
M	5,9	6,2	6,7	6,1	6,7	6,7
Var	4,3	5,1	3,5	4,4	4,9	4,6
Dev.S	2,1	2,3	1,9	2,1	2,2	2,1
Coeff. Var	0,35	0,36	0,28	0,35	0,33	0,32
Mpond	3,5	4,5	4,8	4,4	4,7	4,7

Dimensioni tecniche - Settore Vigilanza											
Variabili	Disponibilità informazioni	Semplicità modulistica	Completezza del personale	Precisione del personale	Ricchezza di informazioni	Lealtà del personale	Canali di comunicazione	Apertura al pubblico	Tutela dell'attività reclamistica	Posibilità di fare reclami	Completezza delle informazioni
M	6,6	6,1	6,7	6,7	6,6	6,5	6,3	6,5	6,3	5,9	6,3
Var	5,3	5,9	4,1	4,2	4,9	3,9	4,0	4,1	5,2	4,7	5,0
Dev.S	1,7	2,4	2,0	2,1	2,2	2,0	2,0	2,0	2,3	2,3	2,2
Coeff. Var	0,26	0,39	0,30	0,31	0,33	0,31	0,32	0,31	0,36	0,39	0,36
Mpond	5,0	4,7	5,4	5,4	5,3	4,9	4,8	5,0	4,7	4,5	4,9

Dimensioni relazionali - Settore Vigilanza							
Variabili	Linguaggio usato dal personale	Atteggiamento del personale	Rigidità del personale	Empatia del personale	Gentilezza del personale	Disponibilità del personale	Risposta reclamistica
M	6,4	6,2	5,8	5,8	6,6	6,4	6,1
Var	5,0	5,2	5,5	5,3	4,8	4,7	5,0
Dev.S	2,2	2,3	2,3	2,3	2,2	2,2	2,2
Coeff. Var	0,35	0,37	0,40	0,40	0,33	0,34	0,37
Mpond	5,0	4,9	4,6	4,7	5,2	5,2	4,6

	Anno 2015		Anno 2014		Differenze	
	Sakeholder interni	Sakeholder esterni	Sakeholder interni	Sakeholder esterni	Sakeholder interni	Sakeholder esterni
SETTORE VIGILANZA - Medie per dimensione						
Dimensioni fisico-strutturali	82	62	7,5	7,2	0,7	-1,0
Dimensioni tecniche	7,9	6,3	7,3	6,9	0,6	-0,6
Dimensioni relazionali	7,7	6,0	7,6	6,7	0,1	-0,7
Media	7,9	6,2	7,5	6,9	0,4	-0,7

Le tabelle che seguono indicano le medie delle dimensioni elaborate per ogni servizio e divise per settore.

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE AA.II. E PERSONALE - Medie per servizio	Dimensioni fisico-strumentali	Dimensioni fisico-strumentali	Dimensioni fisico-strumentali
PERSONALE	6,9	7,7	-0,8
SEGRETERIA	8,1	8,0	0,1
CENTRALINO	7,4	8,2	-0,8
DEMOGRAFICI	8,0	8,0	-0,0
USCIERI	7,3	7,5	-0,2

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE AA.II. E PERSONALE - Medie per servizio	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche
PERSONALE	7,3	8,0	-0,7
SEGRETERIA	7,9	8,0	-0,1
CENTRALINO	7,7	8,3	-0,6
DEMOGRAFICI	7,7	8,0	-0,3
USCIERI	7,9	7,9	0,0

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE AA.II. E PERSONALE - Medie per servizio	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali
PERSONALE	7,5	8,1	-0,6
SEGRETERIA	7,7	7,9	-0,2
CENTRALINO	7,8	8,4	-0,6
DEMOGRAFICI	8,0	8,2	-0,2
USCIERI	7,9	8,0	-0,1

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE AA.II. E PERSONALE - Medie per servizio	Media servizio	Media servizio	Media servizio
PERSONALE	7,2	7,9	-0,7
SEGRETERIA	7,9	8,0	-0,1
CENTRALINO	7,6	8,3	-0,7
DEMOGRAFICI	7,9	8,0	-0,1
USCIERI	7,7	7,8	-0,1

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE PATRIMONIO E TERRITORIO - Medie per servizio	Dimensioni fisico-strumentali	Dimensioni fisico-strumentali	Dimensioni fisico-strumentali
AMMINISTRATIVO	7,5	8,1	-0,6
EDILIZIA PRIVATA E AMB.	5,6	6,5	-0,9
PATRIMONIO	6,8	7,4	-0,6
URBANISTICA	6,6	6,7	-0,1

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE PATRIMONIO E TERRITORIO - Medie per servizio	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche
AMMINISTRATIVO	8,1	8,5	-0,4
EDILIZIA PRIVATA E AMB.	6,8	6,9	-0,1
PATRIMONIO	6,7	7,6	-0,9
URBANISTICA	6,8	7,4	-0,6

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE PATRIMONIO E TERRITORIO - Medie per servizio	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali
AMMINISTRATIVO	8,4	8,8	-0,4
EDILIZIA PRIVATA E AMB.	7,0	7,1	-0,1
PATRIMONIO	6,6	7,7	-1,1
URBANISTICA	7,3	7,7	-0,4

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE PATRIMONIO E TERRITORIO - Medie per servizio	Media servizio	Media servizio	Media servizio
AMMINISTRATIVO	8,0	8,5	-0,5
EDILIZIA PRIVATA E AMB.	6,5	6,9	-0,4
PATRIMONIO	6,7	7,6	-0,9
URBANISTICA	6,9	7,3	-0,4

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E ALLE IMPRESE - Medie per servizio	Dimensioni fisico- strumentali	Dimensioni fisico- strumentali	Dimensioni fisico- strumentali
ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP	7,6	7,3	0,3
SERVIZI SOCIALI	7,3	8,3	-1,0
SPORT-TURISMO-CULTURA	7,6	7,7	-0,1

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E ALLE IMPRESE - Medie per servizio	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche
ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP	6,9	6,7	0,2
SERVIZI SOCIALI	7,2	7,6	-0,4
SPORT-TURISMO-CULTURA	7,3	7,5	-0,2

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E ALLE IMPRESE - Medie per servizio	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali
ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP	7,0	6,7	0,3
SERVIZI SOCIALI	7,3	7,4	-0,1
SPORT-TURISMO-CULTURA	7,5	7,6	-0,1

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E ALLE IMPRESE - Medie per servizio	Media servizio	Media servizio	Media servizio
ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP	7,2	6,9	0,3
SERVIZI SOCIALI	7,3	7,8	-0,5
SPORT-TURISMO-CULTURA	7,4	7,6	-0,2

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO - Medie per servizio	Dimensioni fisico-strumentali	Dimensioni fisico-strumentali	Dimensioni fisico-strumentali
SEGRETARIO GENERALE	----	7,8	----
ECONOMATO	7,6	7,8	-0,2
GESTIONE BILANCIO	7,3	7,2	0,1
ITC	7,4	8,0	-0,6
LEGALE	7,7	7,6	0,1
PROGRAMMAZIONE E BILANCIO	7,4	8,0	-0,6
STATISTICA E CONTROLLO DI G.	8,0	7,9	0,1
STRATEGIE DI SVILUPPO	6,8	7,1	-0,4
ENTRATE	7,5	7,8	-0,3

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO - Medie per servizio	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche
SEGRETARIO GENERALE	----	7,4	----
ECONOMATO	8,1	8,0	0,1
GESTIONE BILANCIO	6,9	7,9	-1,0
ITC	7,9	8,3	-0,4
LEGALE	8,2	8,3	-0,1
PROGRAMMAZIONE E BILANCIO	8,3	8,6	-0,3
STATISTICA E CONTROLLO DI G.	8,5	8,4	0,1
STRATEGIE DI SVILUPPO	7,2	7,3	-0,1
ENTRATE	7,9	8,1	-0,2

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO - Medie per servizio	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali
SEGRETARIO GENERALE	----	7,5	----
ECONOMATO	8,1	7,9	0,2
GESTIONE BILANCIO	7,5	8,0	-0,5
ITC	8,6	8,7	-0,1
LEGALE	8,8	8,9	-0,1
PROGRAMMAZIONE E BILANCIO	8,3	8,8	-0,5
STATISTICA E CONTROLLO DI G.	8,6	8,5	0,1
STRATEGIE DI SVILUPPO	6,8	7,9	-1,1
ENTRATE	8,3	8,3	0,0

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE PIANIFICAZIONE E CONTROLLO - Medie per servizio	Media servizio	Media servizio	Media servizio
SEGRETARIO GENERALE	----	7,5	----
ECONOMATO	7,9	7,9	0,0
GESTIONE BILANCIO	7,3	7,7	-0,4
ITC	8,0	8,3	-0,3
LEGALE	8,2	8,3	-0,1
PROGRAMMAZIONE E BILANCIO	8,0	8,5	-0,5
STATISTICA E CONTROLLO DI G.	8,4	8,3	0,1
STRATEGIE DI SVILUPPO	6,9	7,4	-0,5
ENTRATE	7,9	8,1	-0,2

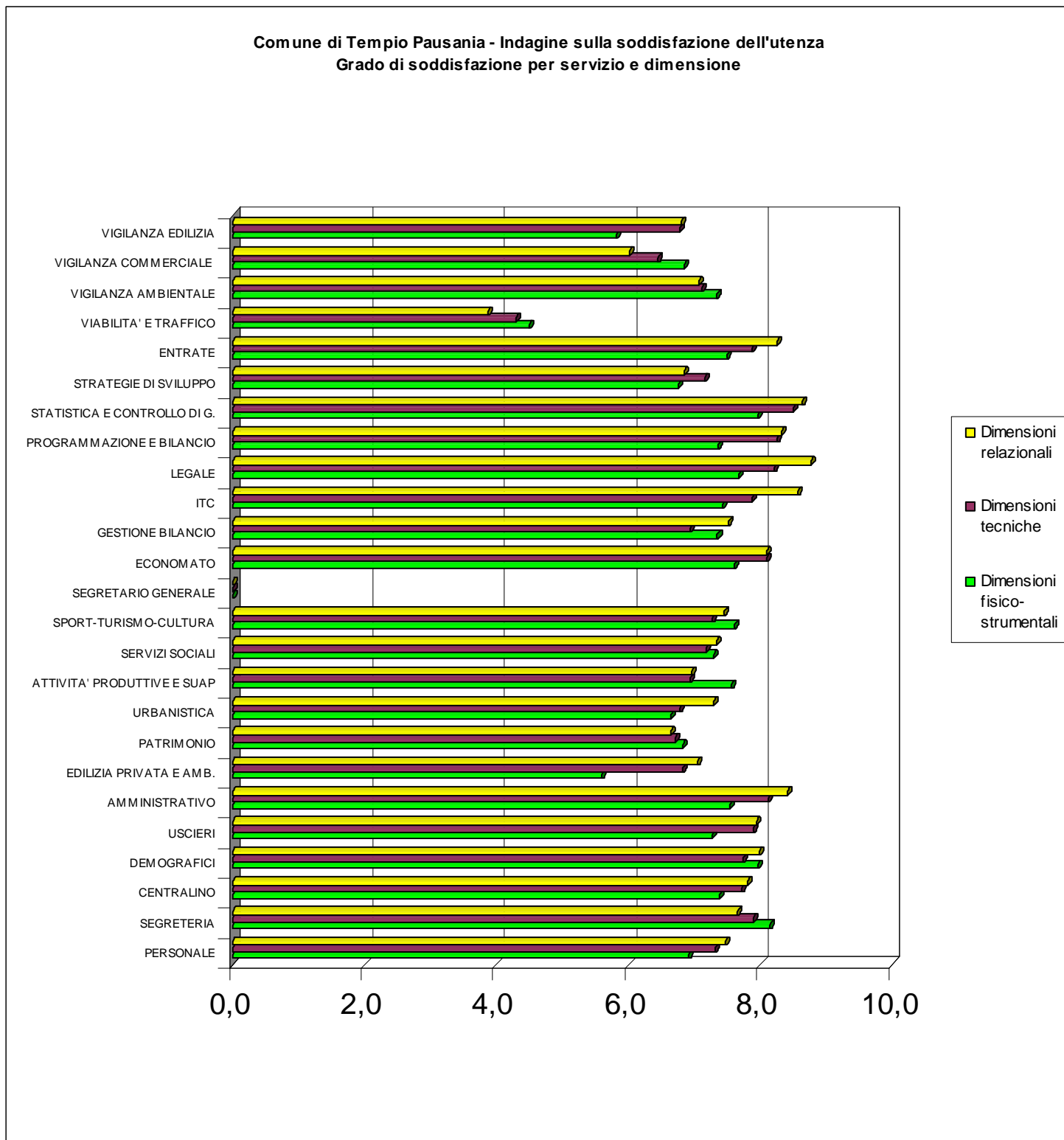
	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE VIGILANZA - Medie per servizio	Dimensioni fisico-strumentali	Dimensioni fisico-strumentali	Dimensioni fisico-strumentali
VIABILITA' E TRAFFICO	4,5	7,1	-2,6
VIGILANZA AMBIENTALE	7,3	8,0	-0,7
VIGILANZA COMMERCIALE	6,8	7,3	-0,5
VIGILANZA EDILIZIA	5,8	7,1	-1,3

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE VIGILANZA - Medie per servizio	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche	Dimensioni tecniche
VIABILITA' E TRAFFICO	4,3	6,5	-2,2
VIGILANZA AMBIENTALE	7,1	7,8	-0,7
VIGILANZA COMMERCIALE	6,5	7,1	-0,6
VIGILANZA EDILIZIA	6,8	6,9	-0,1

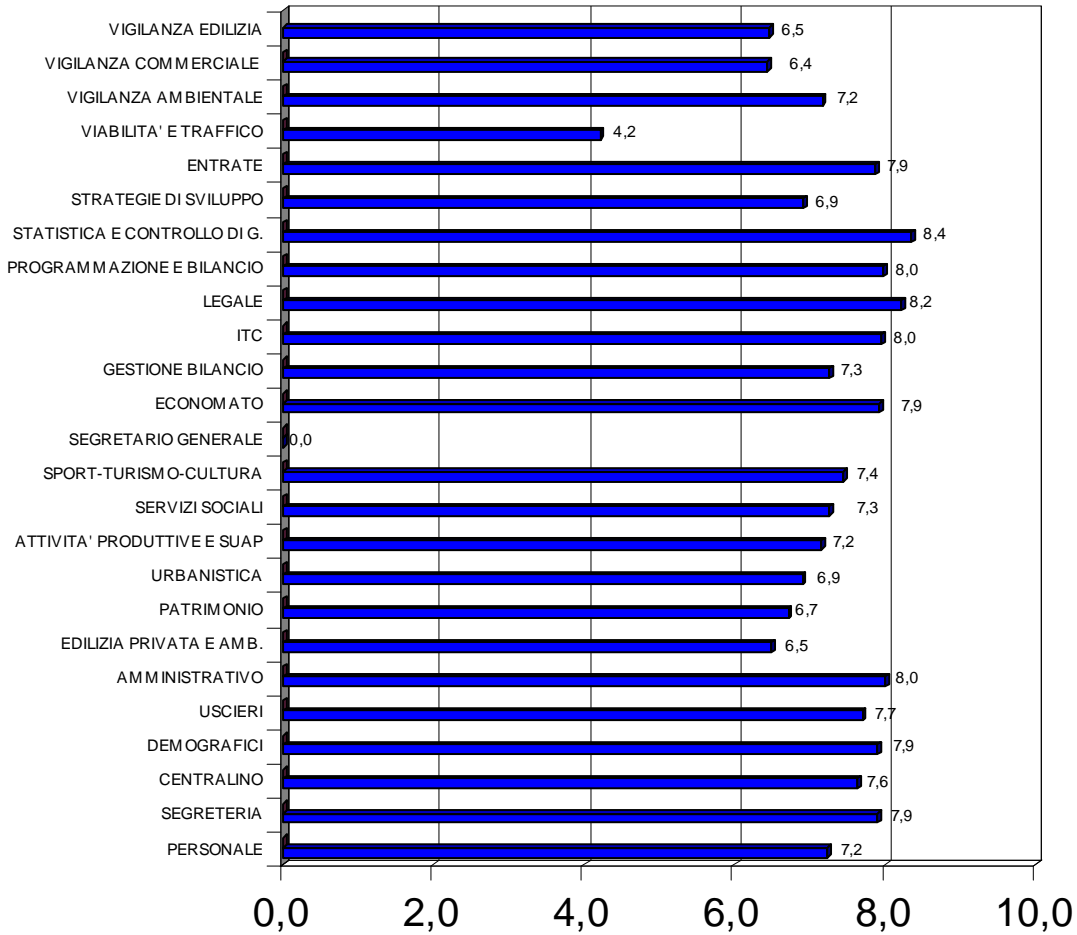
	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE VIGILANZA - Medie per servizio	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali	Dimensioni relazionali
VIABILITA' E TRAFFICO	3,9	5,9	-2,0
VIGILANZA AMBIENTALE	7,1	8,0	-0,9
VIGILANZA COMMERCIALE	6,0	7,1	-1,1
VIGILANZA EDILIZIA	6,8	7,1	-0,3

	Anno 2015	Anno 2014	Differenze
SETTORE VIGILANZA - Medie per servizio	Media servizio	Media servizio	Media servizio
VIABILITA' E TRAFFICO	4,2	6,5	-2,3
VIGILANZA AMBIENTALE	7,2	7,9	-0,7
VIGILANZA COMMERCIALE	6,4	7,2	-0,8
VIGILANZA EDILIZIA	6,5	7,0	-0,5

I grafici che seguono offrono una sintesi per servizio delle dimensioni indagate.



Comune di Tempio Pausania - Indagine sulla soddisfazione dell'utenza
Grado medio di soddisfazione per servizio



Conclusioni

In generale quasi tutti i valori risentono di una flessione, in certi casi consistente. Se si considerano i valori ponderati per importanza, i valori sono decisamente più bassi. I valori critici sono rilevabili considerando prevalentemente il valore medio di ogni variabile per settore. Sono inoltre possibili analisi più dettagliate sui dati raccolti da progettare in modo specifico. Per le dimensioni e le caratteristiche che hanno riportato medie più basse e bassi indici di variabilità, cioè il giudizio dei rispondenti è omogeneo, sarebbe opportuno intervenire con azioni specifiche da attuare in modalità partecipata e condivisa.

Per le dimensioni e le caratteristiche che hanno riportato medie basse e alti indici di variabilità, cioè il giudizio dei rispondenti è disomogeneo, sarebbe opportuno capire se dipende da situazioni soggettive relative alla percezione della realtà oppure da diversità più oggettive del contesto lavorativo. Delle indagini in profondità svolte con la tecnica del colloquio individuale possono dare le risposte necessarie.

Tempio Pausania 18 gennaio 2016

Il resp. U.S.I.P.
Dott. Lucio Pier Paolo Verre

Questionario tipo

VALUTAZIONE PERFORMANCE

Servizio: _____

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Anno 2013

Comune di Tempio Pausania

Questionario n° _____

1)	Settore	
a	AA.II.	
b	Patrimonio e terr.	
c	Servizi alla persona	
d	Pianificazio e contr.	
e	Vigilanza	

	M	F
2) Sesso		

	Int.	Est.
3) Stakeholder		

Il D. Lgs. 150/2009 prevede l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti dal comune di Tempio Pausania. L'indagine dovrà ripetersi annualmente. Le chiedo cortesemente di rispondere, con la massima sincerità e attenzione, alle successive domande.

IMPORTANTE!!! - NELL'UTILIZZO DI QUESTO QUESTIONARIO E' GARANTITO L'ANONIMATO

Per le seguenti affermazioni Le chiedo cortesemente di scrivere una X per indicare dove metterebbe la sua opinione rispetto alle due frasi proposte. La prima X va messa più vicino all'affermazione che Lei ritiene più vera. Le chiedo poi cortesemente di dare un valore di importanza (da 1 a 10) rispetto alle sue aspettative di soddisfazione per questo servizio comunale

4) Dimensioni fisico-strumentali

a	Gli spazi dell'ufficio sono stretti e non c'è posto per sedersi	Grado di soddisfazione										Gli spazi dell'ufficio sono ampi e si può aspettare comodamente seduti
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Grado di importanza										
		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>										

b

L'ufficio non è segnalato e ci sono difficoltà per trovarlo	Grado di soddisfazione										L'ufficio è chiaramente segnalato e si trova con facilità
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

c

Gli ambienti dell'ufficio sono poco puliti, poco illuminati e c'è troppo caldo o troppo freddo	Grado di soddisfazione										Gli ambienti dell'ufficio sono puliti, bene illuminati e la temperatura è sempre ottima
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

d

Mancano le informazioni e la modulistica per sapere cosa bisogna fare	Grado di soddisfazione										Le informazioni sul servizio sono sempre aggiornate e la modulistica è completa
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

e

E' difficile e scomodo accedere all'ufficio. Ci sono troppe scale e non si può salire in ascensore	Grado di soddisfazione										L'ufficio è facilmente raggiungibile. L'ascensore è sempre funzionante e agevole da usare
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

f

Si aspetta sempre troppo tempo in coda e non si possono prendere i numeri per la fila	Grado di soddisfazione										Non ci sono code o si può prendere il numero per la fila
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

5) Dimensioni tecniche

a

Le informazioni ricevute non si capiscono e non si sa bene cosa si deve fare	Grado di soddisfazione										Le informazioni ricevute sono sempre chiare e semplici		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

b

La modulistica è poco chiara e ci sono troppe ripetizioni	Grado di soddisfazione										La modulistica è chiara e semplice da usare		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

c

Il personale è poco competente e poco preparato	Grado di soddisfazione										Il personale è competente e molto preparato		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

d

Il personale è poco preciso e approssimativo nel lavoro	Grado di soddisfazione										Il personale è preciso e puntuale nello svolgimento del lavoro		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

e

Il personale fornisce poche risposte incomplete e incomprensibili	Grado di soddisfazione										Il personale fornisce risposte chiare e semplici		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

f

Il personale è lento nell'esecuzione del proprio lavoro	Grado di soddisfazione										Il personale è rapido nell'esecuzione del proprio lavoro		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

g

Sono disponibili poche possibilità di comunicare con l'ufficio	Grado di soddisfazione										Sono disponibili molti canali di comunicazione		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

h

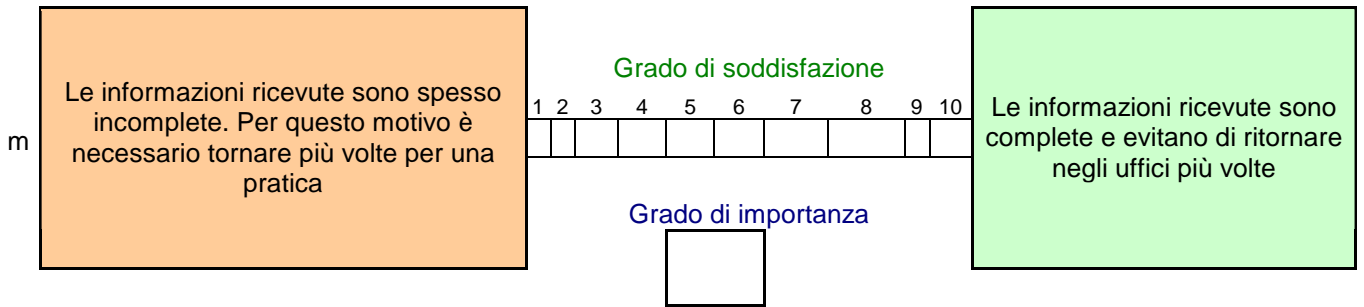
Le giornate di apertura dell'ufficio sono poche e gli orari scomodi	Grado di soddisfazione										Le giornate di apertura e gli orari vengono incontro alle esigenze dell'utenza		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

i

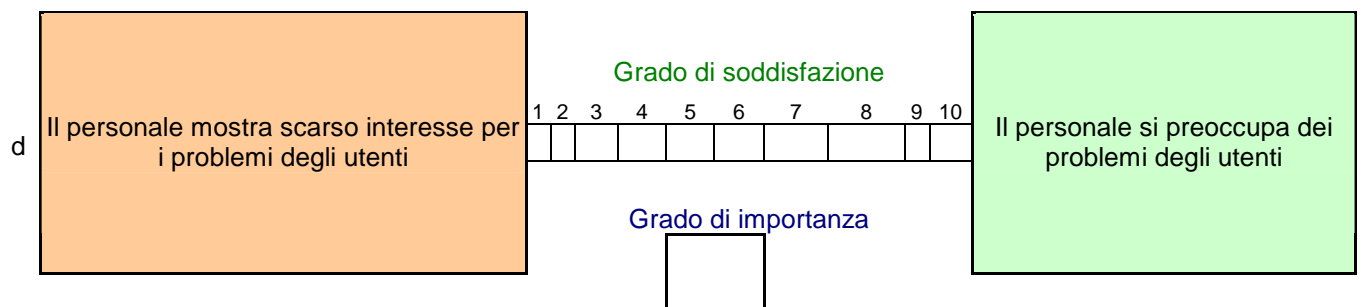
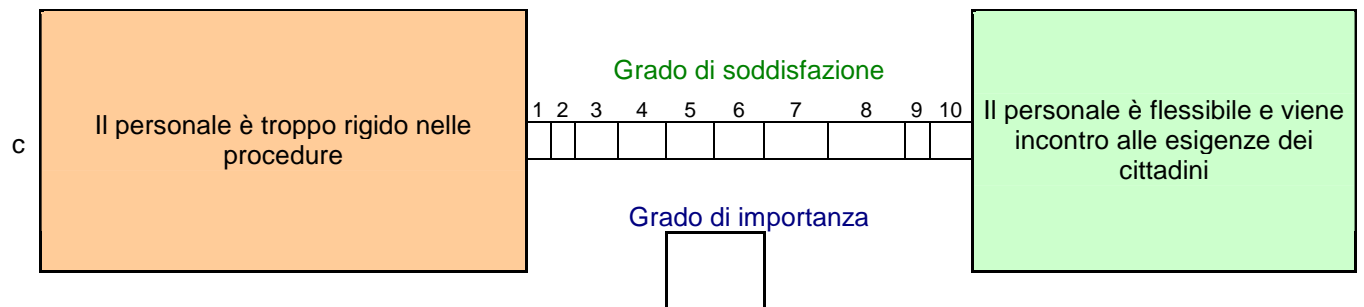
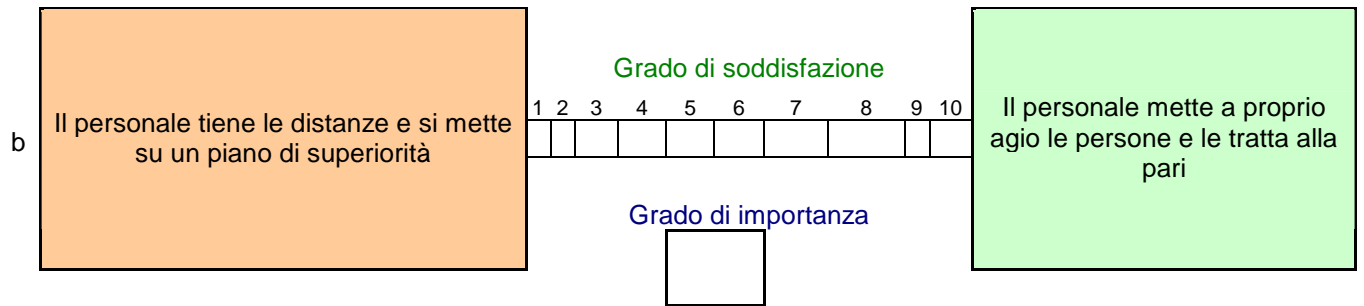
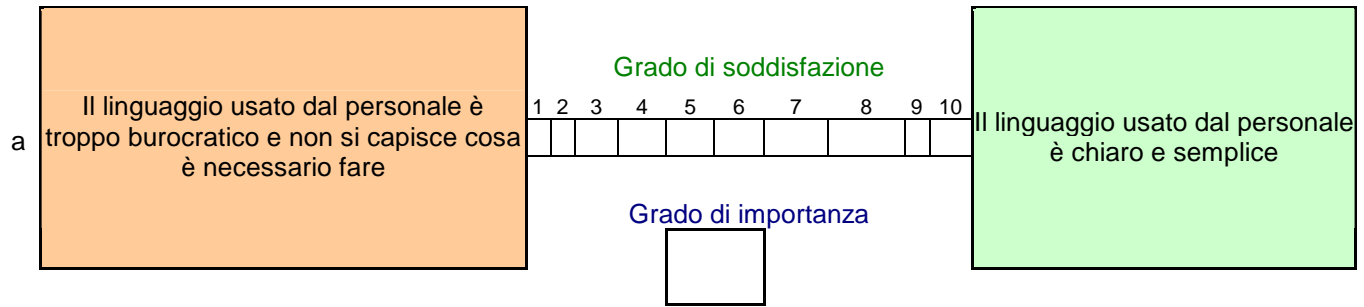
L'ambiente dell'ufficio non tutela la riservatezza e la privacy delle persone	Grado di soddisfazione										L'ambiente dell'ufficio è rispettoso della riservatezza e della privacy di tutti		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

l

Non esiste una possibilità semplice di fare segnalazioni o reclami	Grado di soddisfazione										Si possono fare segnalazioni o reclami in modo semplice e immediato		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											



6) Dimensioni relazionali



e

Il personale è sgarbato e poco gentile	Grado di soddisfazione										Il personale è gentilissimo e cortese		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

f

Il personale non è disponibile verso i problemi degli utenti	Grado di soddisfazione										Il personale è disponibile a risolvere i problemi degli utenti		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

g

Dopo aver fatto dei reclami o delle segnalazioni non si riceve alcuna risposta	Grado di soddisfazione										Viene sempre data risposta ai reclami o alle segnalazioni		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		Grado di importanza											
		<input type="text"/>											

Questionario centralino

VALUTAZIONE PERFORMANCE

Servizio: CENTRALINO

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Anno 2013

Comune di Tempio Pausania

Questionario n°

1)	Settore	
a	AA.II.	X
b	Patrimonio e terr.	
c	Servizi alla persona	
d	Pianificazio e contr.	
e	Vigilanza	

2)	Sesso	M	F

3)	Stakeholder	Int.	Est.

Il D. Lgs. 150/2009 prevede l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti dal comune di Tempio Pausania. L'indagine dovrà ripetersi annualmente. Le chiedo cortesemente di rispondere, con la massima sincerità e attenzione, alle successive domande.

IMPORTANTE!!! - NELL'UTILIZZO DI QUESTO QUESTIONARIO E' GARANTITO L'ANONIMATO

Per le seguenti affermazioni Le chiedo cortesemente di scrivere una X per indicare dove metterebbe la sua opinione rispetto alle due frasi proposte. La prima X va messa più vicino all'affermazione che Lei ritiene più vera. Le chiedo poi cortesemente di dare un valore di importanza (da 1 a 10) rispetto alle sue aspettative di soddisfazione per questo servizio comunale

4) Dimensioni fisico-strumentali

a	Quando si chiama, il centralino del comune è sempre occupato	Grado di soddisfazione										Quando si chiama, il centralino del comune risponde immediatamente
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Grado di importanza										
		<input style="width: 100px; height: 30px;" type="text"/>										

5) Dimensioni tecniche

f

Si aspetta sempre troppo tempo in attesa senza avere risposta se la persona cercata è presente	Grado di soddisfazione										Si riesce subito a parlare con la persona cercata o si ha risposta se è assente
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

c

Il personale è poco competente e poco preparato	Grado di soddisfazione										Il personale è competente e molto preparato
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

d

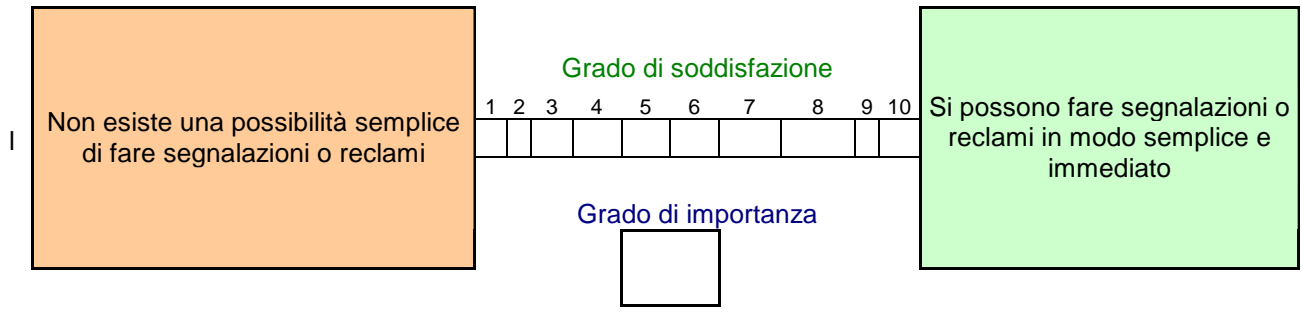
Il personale è poco preciso e approssimativo nel lavoro	Grado di soddisfazione										Il personale è preciso e puntuale nello svolgimento del lavoro
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

e

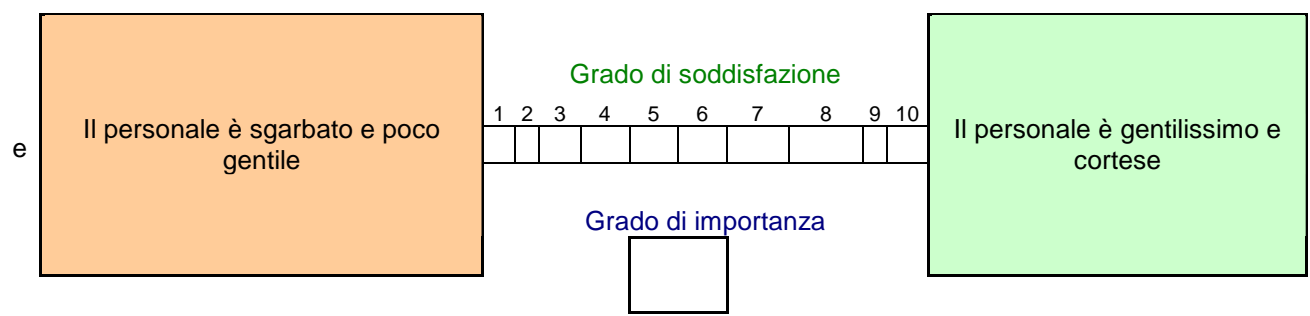
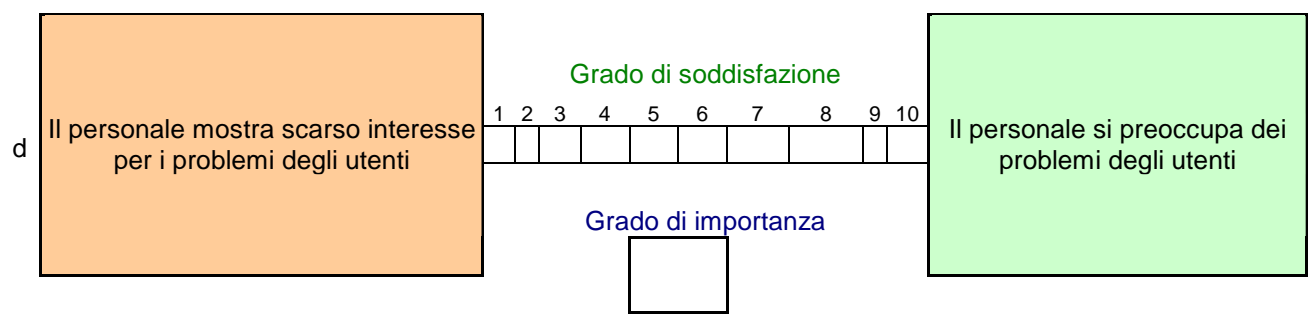
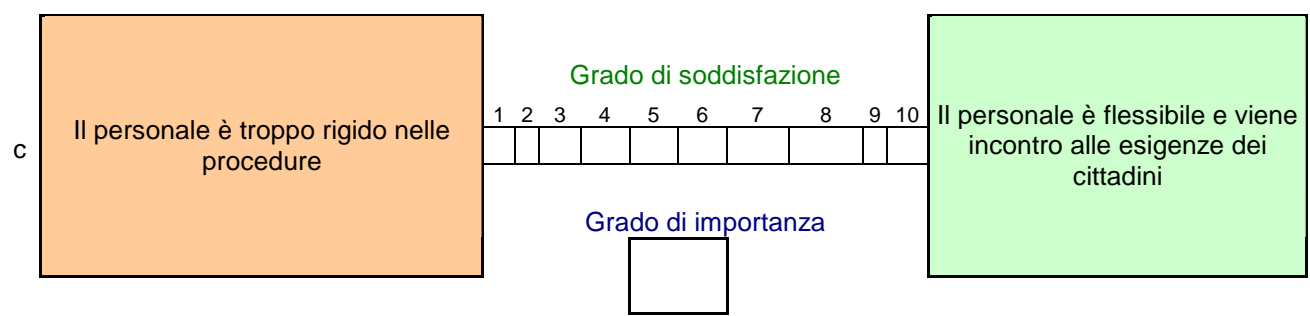
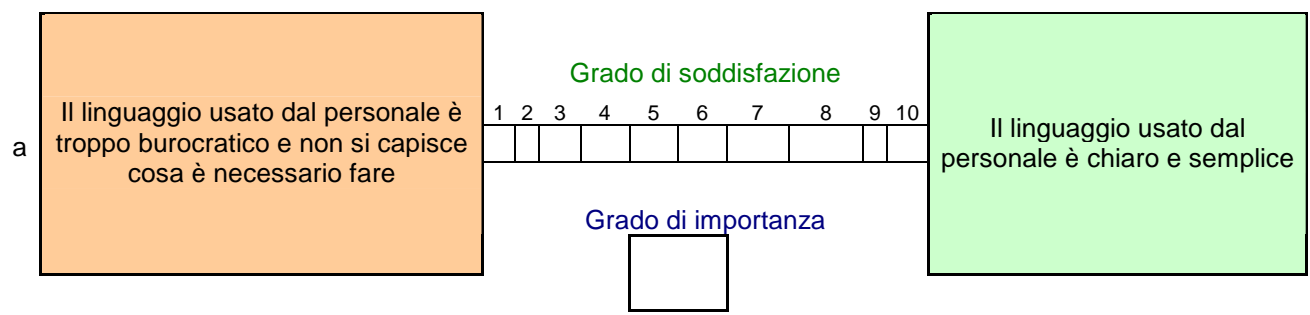
Il personale fornisce poche risposte incomplete e incomprensibili	Grado di soddisfazione										Il personale fornisce risposte chiare e semplici
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

f

Il personale è lento nell'esecuzione del proprio lavoro	Grado di soddisfazione										Il personale è rapido nell'esecuzione del proprio lavoro
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											



6) Dimensioni relazionali



f

Il personale non è disponibile verso i problemi degli utenti	Grado di soddisfazione										Il personale è disponibile a risolvere i problemi degli utenti
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											

g

Dopo aver fatto dei reclami o delle segnalazioni non si riceve alcuna risposta	Grado di soddisfazione										Viene sempre data risposta ai reclami o alle segnalazioni
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Grado di importanza											
<input type="text"/>											