



AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA
RESIDENZIALE DI POTENZA

Via Manhes, 33 – 85100 Potenza
tel. 0971413111 – fax. 0971410493
www.aterpotenza.it

SOMMARIO

1. SCOPO DELL'INDAGINE STATISTICA	2
2. FINALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA.....	2
3. METODOLOGIA DELLA RICERCA	3
4. ANALISI E VALUTAZIONE DEI DATI.....	6

RAPPORTO ANNUALE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/UTENTE CAMPAGNA DI INDAGINE: ANNI 2020/2021

1. SCOPO DELL'INDAGINE STATISTICA

L'ATER – Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale - con sede in Potenza alla Via Manhes n°33, istituita come Ente Pubblico della Regione Basilicata con L.R. N.29 del 24/06/1996, **realizza programmi di intervento e gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata, agevolata e convenzionata** su tutto il territorio della Provincia di Potenza.

Conscia della finalità sociale delle attività erogate e dei relativi impatti sulla politica abitativa del territorio in cui opera, la Direzione dell'ATER assicura particolare attenzione alla rilevazione del gradimento dei beni/servizi forniti all'utenza al fine di mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo delle prestazioni erogate.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, così come previsto dalle norme di riferimento **UNI EN ISO 9001:2015**, la Direzione attua annualmente un monitoraggio delle informazioni relative alla percezione del cliente/utente su quanto siano stati soddisfatti i propri requisiti e le proprie aspettative, rappresentando questo monitoraggio una misura delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. La rilevazione del gradimento e della qualità, misurata sulla base degli standard indicati dalle normative nazionali vigenti ed in armonia con altre fonti significative (Carte dei servizi, standard di abitabilità, diritti del cittadino e trasparenza delle procedure di assegnazione delle unità immobiliari, regolamenti interni, ecc.) ha preso in esame, in particolare:

- ➔ **la qualità dei rapporti intercorsi con il personale aziendale nelle attività di “front-office” (servizio URP);**
- ➔ **la capacità progettuale ed esecutiva a realizzare unità immobiliari dotate di requisiti prestazionali soddisfacenti;**
- ➔ **la qualità dei servizi di manutenzione offerti per il mantenimento dei livelli qualitativi attesi;**
- ➔ **l'efficienza aziendale a rispondere alle esigenze di natura amministrativa.**

L'analisi della percezione della soddisfazione del cliente/utente è stata condotta assumendo a riferimento, ove applicabili, le indicazioni fornite dalla norma **UNI ISO 10002:2006 “Soddisfazione del Cliente. Linea guida per il trattamento dei reclami delle organizzazioni”**.

2. FINALITÀ DELL'INDAGINE STATISTICA

L'obiettivo di tale studio è stato quello di analizzare le opinioni manifestate dai clienti/utenti dei beni/servizi offerti, in merito ai diversi aspetti e fasi dell'erogazione del servizio, al fine di:

- migliorare la soddisfazione dell'utenza attraverso la creazione di un ambiente orientato al cliente ed aperto alle informazioni di ritorno (compreso i reclami), fornire risposte concrete alle osservazioni pervenute ed aumentare la capacità aziendale nel migliorare la qualità dei propri beni/servizi forniti al cliente;
- coinvolgere ed impegnare direttamente la direzione dell'Ente sull'importanza della qualità percepita dal cliente rispetto a quella attesa, in modo da meglio orientare impegni ed obiettivi strategici;
- riconoscere e prestare attenzione alle esigenze ed aspettative del cliente/utente;
- analizzare e valutare con regolarità i “feedback” generati dall'utenza al fine di migliorare la qualità dei beni/servizi resi al cliente.

In accordo con i requisiti richiamati dalla **UNI ISO 10002:2006**, i principi guida assunti a riferimento nella raccolta ed analisi (trattamento) della soddisfazione dell'utenza, possono ricondursi ai seguenti:

VISIBILITÀ	lo scopo e le modalità di raccolta del grado di soddisfazione del cliente devono essere adeguatamente comunicate alle parti interessate, in modo da favorire il coinvolgimento e l'oggettività delle osservazioni.
ACCESSIBILITÀ	il processo di trattamento delle informazioni e gli strumenti utilizzati per la raccolta devono risultare di facile comprensione e utilizzazione: i quesiti rivolti all'utenza devono, pertanto, essere formulati con linguaggio semplice ed il coinvolgimento delle parti interessate deve avvenire senza nessun costo o onere aggiuntivo per il cliente, in modo che nessun intervistato possa risultare svantaggiato.

OBIETTIVITÀ	il processo di trattamento delle informazioni raccolte deve essere gestito in maniera equa, obiettiva e non distorta (meglio se delegato operativamente all'esterno, ricorrendo a responsabilità terze ed indipendenti).
RISERVATEZZA	le informazioni che, anche solo potenzialmente, consentono l'identificazione dell'utenza intervistata, devono essere disponibili, ove necessario, ma solo ai fini del processo di analisi della soddisfazione del cliente nel pieno rispetto dei requisiti di riservatezza dei dati personali richiamati dalle vigenti disposizioni di legge.
RESPONSABILITÀ	l'ATER garantisce la disponibilità di responsabilità e deleghe chiare rispetto alle azioni ed alle decisioni assunte dalla stessa organizzazione in merito al processo di raccolta ed analisi del livello di qualità percepito dall'utenza.
MIGLIORAMENTO CONTINUO	il miglioramento continuo del processo di raccolta ed analisi della soddisfazione dell'utenza e della qualità dei beni/servizi forniti è un obiettivo permanente dell'azienda ATER.
APPROCCIO ORIENTATO AL CLIENTE	l'azienda deve adottare un approccio orientato al cliente, essere aperta nei confronti delle informazioni di ritorno compresi i reclami e manifestare il proprio impegno nel risolvere tempestivamente le eventuali anomalie rilevate dall'utenza.

La raccolta delle informazioni e l'analisi specifica dei dati raccolti, permette dunque di rilevare il livello di qualità percepito dai fruitori dei beni/servizi offerti dall'Ente e, conseguentemente, di individuare e pianificare le azioni di miglioramento appropriate all'accrescimento della loro soddisfazione.

Le informazioni sulle opinioni dell'utenza e delle altre parti interessate in merito alla qualità del servizio loro reso nel corso del periodo assunto a riferimento (Anni 2020 – 2021), sono state acquisite utilizzando appositi questionari resi disponibili alla totalità della popolazione assegnataria degli alloggi/locali di proprietà dell'Ente attraverso la consultazione del sito web aziendale e/o la distribuzione sia in occasione della spedizione delle bollette di riscossione dei canoni che durante lo svolgimento dei servizi di manutenzione e monitoraggio del patrimonio immobiliare dell'Ente, eseguito a cura delle ditte responsabili in ciascuna area del territorio provinciale di competenza.

3. METODOLOGIA DELLA RICERCA

3.1 PREMESSA

Il successo nel campo dell'approccio orientato al cliente è tradizionalmente valutato misurando la "customer satisfaction" ossia il grado di soddisfazione registrato da chi usufruisce dei beni/servizi offerti su quanto gli stessi rispondono ai propri bisogni, attese e desideri.

Una misura significativa della qualità del servizio è quindi rappresentata dalla differenza tra **aspettative** e **percezioni** del cliente intendendo per "aspettative" i desideri o bisogni che il cliente ritiene che il fornitore di servizi debba offrirgli, e per "percezioni", i giudizi che il consumatore dà delle prestazioni/erogazioni di servizio effettivamente ricevute.

Ne consegue che, se non vi è corrispondenza tra servizio atteso e percepito, si crea un divario di qualità del servizio che è interesse del fornitore coprire.

Per questo motivo, la valutazione della soddisfazione del cliente deve essere vista come una risorsa positiva, come un segnale che può risultare utile all'azienda per servire meglio il cliente/utente. Attraverso l'analisi e la classificazione dei giudizi, è possibile individuare i punti di criticità per il cliente/utente e contestualmente innescare azioni correttive adeguate a rimuovere errori e incongruenze che si riscontrano nei servizi.

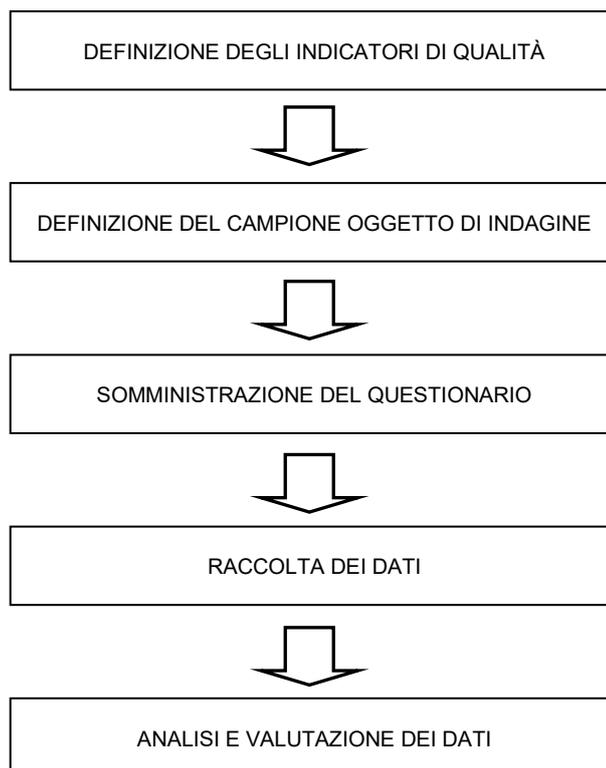
Le variabili che entrano in gioco nella percezione della qualità da parte del cliente sono molteplici e portano alle seguenti considerazioni:

- 1) quando il livello del servizio ricevuto è inferiore alle aspettative, si ha una sensazione particolarmente negativa; per contro la percezione del servizio offerto sarà tanto più positiva quanto più avrà superato le aspettative dell'utente.
- 2) il servizio offerto è percepito diversamente a seconda dei bisogni, dell'esperienza, ma anche degli stati d'animo dei clienti/utenti; ne consegue che il momento di conoscenza delle percezioni interiorizzate dal cliente è il "momento della verifica" di quanto le prestazioni erogate dal servizio incontrano le sue attese.

Da ciò la necessità di rilevare le differenze riscontrate dai clienti tra le prestazioni erogate ed i loro bisogni impliciti, espliciti e latenti: differenze che determinano il loro grado di soddisfazione.

- 3) il momento della verifica è particolarmente significativo perché fornisce all'azienda utili indicazioni sulle aspettative, sui criteri e sulle logiche di valutazione del servizio da parte del cliente, consentendo di comprendere ed individuare i punti critici e di attivare il processo del miglioramento continuo della qualità.

La valutazione della qualità dei servizi offerti dall'**ATER** di Potenza è stata condotta attraverso i seguenti stadi logici del processo di indagine:



3.2 DEFINIZIONE DEGLI "INDICATORI DI QUALITÀ"

Premessa essenziale è quella di definire che cosa si intende per qualità di un servizio ed in tal senso si riporta la definizione che ne dà la norma **UNI**: la qualità è "il grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche (permanenti) soddisfa i requisiti" ossia le esigenze o aspettative espresse dalle parti interessate.

Con un approccio più orientato al cliente, questo concetto si rivolge all'utente inteso come persona, con bisogni soggettivi ed oggettivi spesso anche temporanei (abilità/disabilità), alla quale devono essere dedicate tutte le conoscenze tecniche e le risorse tecnologiche in possesso dell'Ente, favorendo il benessere ambientale ed una effettiva integrazione tra territorio e collettività oltre che facilitando il regolare e sereno svolgimento della vita quotidiana.

Tuttavia, in una ottica di erogazione dei servizi con criteri di economicità ed efficienza, la misura della customer satisfaction diviene importante anche e soprattutto per un altro motivo: essa è il punto di partenza per la creazione di quel legame di fedeltà che ogni organizzazione mira a stabilire con i propri clienti. Vi è evidenza empirica, infatti, che gli utenti più soddisfatti del servizio ottenuto sono anche quelli maggiormente disposti a ricontattare la stessa organizzazione in caso di successivo bisogno. Ecco, quindi, che gli interventi di miglioramento hanno sia il valore di tutela di un diritto che quello di rinforzo di un legame con l'utente; cosa, quest'ultima, particolarmente importante in un contesto sempre più caratterizzato dalla competizione più o meno aperta tra le diverse organizzazioni operanti nel libero mercato dell'edilizia pubblica e privata.

Per l'**ATER** di Potenza il processo di raccolta ed analisi della customer satisfaction rappresenta, quindi, uno dei principali elementi di capitalizzazione, in quanto crea le condizioni per la fidelizzazione e la moltiplicazione della clientela, generata questa dal "passaparola positivo". La fedeltà conquistata, inoltre, consente all'azienda

di risparmiare notevolmente sugli investimenti di promozione e di immagine, risultando, come è noto, il costo di acquisizione di un cliente nuovo certamente superiore al costo del mantenimento di un cliente soddisfatto.

Il livello di soddisfazione sulla qualità percepita dal cliente è misurato attraverso il ricorso ad **indicatori di qualità** scelti in modo appropriato a rappresentare tutti i processi (di back-office e front-office) ed i servizi offerti all'utenza, comunicati in modo chiaro e comprensibile, caratterizzati da facili criteri di valutazione in modo da favorire e non ostacolare la condivisione e la consapevolezza dell'utente sull'importanza della libera espressione del proprio giudizio per contribuire al miglioramento delle prestazioni rese dall'organizzazione.

Lo strumento utilizzato per la raccolta dei livelli di giudizio per ciascun indicatore di qualità è quello del Questionario (al quale si rimanda per ogni ulteriore dettaglio) distribuito con regolare periodicità ad un campione rappresentativo di tutti i soggetti portatori di interesse.

3.3 DEFINIZIONE DEL CAMPIONE OGGETTO DI INDAGINE

Il campione oggetto di indagine deve risultare rappresentativo della localizzazione geografica del territorio servito e della tipologia di bene fornito all'utenza.

Ove possibile, l'analisi del livello di soddisfazione deve interessare la totalità della popolazione assegnataria di alloggi/locali da parte dell'Ente. La composizione "standard" del campione da sottoporre ad indagine, comunque, deve rispondere ai seguenti criteri minimi di scelta:

ZONE DA INTERVISTARE	VULTURE - ALTO BRADANO	
	POTENZA	
	LAGONEGRO	
	VALDAGRI	
POPOLAZIONE CAMPIONE	min 50%	ASSEGNATARI DI ALLOGGI E/O LOCALI
MIX CAMPIONE/TIPOLOGIA	90%	ALLOGGI
	10%	LOCALI
MIX CAMPIONE/FASCIA	40%	FASCIA A
	30%	FASCIA B1
	30%	FASCIA B2

Sulla scorta dei dati amministrativi aggiornati, la popolazione del campione significativo da sottoporre ad indagine nel corso del 2020 - 2021 risultata così composta:

	ALLOGGI	LOCALI
Unità immobiliari in gestione	6.056	539
Totale assegnatari dell'Ente	5.800	
Popolazione CAMPIONE DI INDAGINE	2.160	240
Fascia A	960	
Fascia B	720	
Fascia C	720	

Consapevoli di una possibile iniziale ritrosità dell'utenza a sottoporsi all'indagine, si è proceduto:

- a distribuire, nella realtà, un numero di questionari maggiore di quello minimo calcolato;
 - a consentire la redazione direttamente on-line mediante consultazione del sito web aziendale,
- in modo da favorire la raccolta ed analisi di un congruo numero di informazioni di ritorno. Tale impegno mira a garantire la massima diffusione dello strumento di indagine in modo da favorire il

coinvolgimento e la necessaria condivisione dell'utenza nella ricerca ed analisi delle più adeguate azioni di miglioramento finalizzate al reale soddisfacimento tra qualità attesa e qualità percepita dal cliente medesimo.

3.4 SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO

Per la raccolta della soddisfazione dell'utenza si è ricorso ad un "metodo strutturato" in grado di generare dati di tipo quantitativo che si prestano, nella maggior parte dei casi, ad analisi statistiche di tipo parametrico. Lo strumento prescelto è stato quello del "questionario", che consente di valutare e analizzare il grado di soddisfazione su un numero elevato di soggetti a costi relativamente contenuti e che può essere costruito sulla base di specifiche esigenze o finalità (dell'Ente e/o dell'utenza).

Per ciò che riguarda la modalità di somministrazione, si è convenuto di "autosomministrare" il questionario all'utenza in modo da favorire la massima libertà di compilazione direttamente a cura del soggetto interessato, senza alcuna "interferenza" con gli operatori dell'organizzazione; per salvaguardare l'obiettività dell'indagine si è previsto che il questionario possa essere restituito in forma anche anonima.

Rispetto alla modalità di formulazione delle domande, si è prescelto di somministrare item generali e non specifici, anche sulla scorta degli esiti riportati in bibliografia in merito a ricerche di settore (è stato evidenziato che domande specifiche danno livelli di soddisfazione più bassi rispetto a domande generali che si accontentano di rilevare il grado generico di soddisfazione, *rif. Hall e Dornan - 1988*).

Gli item scelti sono riconducibili agli indicatori di qualità individuati in precedenza e risultano comprensibili anche per soggetti di non elevato livello culturale, onde evitare di essere imbarazzanti e/o di pilotare la risposta dei soggetti oggetto di indagine.

Per la fase di misurazione, si è ricorso a scale con tre livelli di giudizio in quanto ritenute comprensibili e di semplice applicazione, e nel contempo capaci comunque di cogliere quelle sfumature di giudizio in grado di differenziare due soggetti altrimenti ritenuti ugualmente soddisfatti.

Infine, il questionario prevede anche uno spazio per le osservazioni libere, in modo da:

- consentire all'utente di articolare maggiormente il suo pensiero per quegli aspetti ritenuti critici;
- lasciare emergere utili indizi a conferma o dis-conferma delle altre risposte date.

Il questionario somministrato è costituito da 15 items, in forma chiusa, con la possibilità di esprimere un livello di giudizio secondo le seguenti differenti classi omogenee di valutazione:

Risposte positive: valutazioni con espressione di giudizio pari a "MOLTO";

Risposte sufficienti: valutazioni con espressione di giudizio pari ad "ABBASTANZA";

Risposte negative: valutazioni con espressione di giudizio pari a "POCO".

A queste si aggiungono le **Risposte non date**. Il format del questionario è fornito in allegato alla procedura **RDQ/PG/11 "Gestione Comunicazione e Relazioni con il pubblico"** alla quale si rimanda per ogni ulteriore riferimento.

3.5 RACCOLTA DEI DATI

I singoli questionari sono stati raccolti ed analizzati per effettuare la valutazione della soddisfazione del cliente/utente. Lo strumento utilizzato per l'analisi è costituito da un programma di elaborazione dati (spread-sheet tipo Excel).

4. ANALISI E VALUTAZIONE DEI DATI

Il campione di questionari effettivamente raccolto è risultato così composto:

Località	Zona Manutentiva	N. Comuni	N. Alloggi	N. Locali	N. Unità imm. non identificate	N. Questionari ricevuti
ABRIOLA	1	7	23	4	1	28
ALBANO						
ANZI						
AVIGLIANO						
BRINDISI DI MONTAGNA						
CALVELLO						
CAMPOMAGGIORE						
CASTELMEZZANO						
PIETRAPERTEOSA						
PIGNOLA						
RUOTI						
TRIVIGNO						
VAGLIO DI BASILICATA						
POTENZA						
BALVANO	2	3	8	-	-	8
BARAGIANO						
PICERNO						
SANT'ANGELO LE FRATTE						
SAVOIA DI LUCANIA						
TITO						
VIETRI DI POTENZA						
BRIENZA	3	19	48	1	-	49
CALVERA						
CARBONE						
CASTELLUCCIO INF.						
CASTELSARACENO						
CASTRONUOVO SANT'ANDREA						
CHIAROMONTE						
EPISCOPIA						
FARDELLA						
FRANCAVILLA						
LAGONEGRO						
LATRONICO						
LAURIA						
MARATEA						
NEMOLI						
RIVELLO						
SATRIANO DI LUCANIA						
TEANA						
TRECCHINA						
VIGGIANELLO						

Località	Zona Manutentiva	N. Comuni	N. Alloggi	N. Locali	N. Unità imm. non identificate	N. Questionari ricevuti
ARMENTO						
CERSOSIMO						
CORLETO PERTICARA						
GALLICCHIO						
GRUMENTO NOVA						
GUARDIA PERTICARA						
LAURENZANA						
MARSICONUOVO						
MARSICOVETERE						
MISSANELLO						
MOLITERNO						
MONTEMURRO						
PATERNO	4	14	41	1	-	42
ROCCANOVA						
SAN CHIRICO RAPARO						
SAN COSTANTINO ALBANESE						
SAN MARTINO D'AGRI						
SAN PAOLO ALBANESE						
SAN SEVERINO LUCANO						
SANT'ARCANGELO						
SARCONI						
SASSO DI CASTALDA						
SENISE						
SPINOSO						
TRAMUTOLA						
VIGGIANO						
APELLA						
BARILE						
BELLA						
CASTELGRANDE						
FILIANO						
MELFI	5	11	59	2	-	61
MURO LUCANO						
PESCOPIAGANO						
RAPOLLA						
RIONERO IN VULTURE						
RUVO DEL MONTE						
SAN FELE						

Località	Zona Manutentiva	N. Comuni	N. Alloggi	N. Locali	N. Unità imm. non identificate	N. Questionari ricevuti
ACERENZA	6	12	73	2	3	78
BANZI						
CANCELLARA						
FORENZA						
GENZANO						
GINESTRA						
LAVELLO						
MASCHITO						
MONTEMILONE						
OPPIDO LUCANO						
PALAZZO SAN GERVASIO						
PIETRAGALLA						
RIPACANDIDA						
SAN CHIRICO NUOVO						
TOLVE						
VENOSA						
TOTALI QUESTIONARI IDENTIFICABILI PER AREA GEOGRAFICA		67	306	15	4	325

(94,15%) (4,62%) (1,23%)

La popolazione dei questionari ricevuti è risultata molto inferiore a quella attesa (N. 325 < N. 2.400) e, dal punto di vista della composizione, è risultata non pienamente rispondente ai criteri attesi né rappresentativa di tutti i comuni interessati dal patrimonio immobiliare aziendale.

Le valutazioni espresse dall'utenza sono state analizzate per ogni singola domanda, aggregando i dati secondo le quattro classificazioni di risposta prima definite (positive, sufficienti, negative, non date).

Le risultanze dell'analisi statistica sono fornite sinteticamente nelle figure di seguito riportate; la lettura critica dei risultati conseguiti consente di individuare gli aspetti qualitativi del servizio che necessitano di interventi correttivi tempestivi ed efficaci e, non da ultimo, di supportare la direzione nella definizione degli impegni strategici e delle linee guida da assumere a riferimento per una efficace adozione delle decisioni aziendali.

Nello specifico:

A. Il valore medio dei giudizi positivi (MOLTO) è risultato pari al 12,60%, quello dei giudizi sufficienti (ABBASTANZA) pari al 36,00% mentre la media dei giudizi negativi (POCO) si è stabilizzata sul 41,22%; infine, nel 10,18% dei casi si è riscontrata una non assegnazione dei livelli di giudizio richiesti;

B. La distribuzione dei giudizi medi di soddisfazione utili (ossia al netto delle risposte effettivamente date) ha manifestato i seguenti andamenti:

LIVELLO DI GIUDIZIO	VALORE MEDIO UTILE CONSEGUITO							
	MOLTO		ABBASTANZA		POCO		SODDISFACENTE (MOLTO + ABBASTANZA)	
	13,86 %		39,17 %		46,96 %		53,04 %	
5,78 %	27,45 %	21,67 %	51,92 %	25,16 %	71,00 %	29,00 %	74,84 %	

N.B.: in rosso sono forniti i valori minimi e massimi per ciascun livello di giudizio

C. I livelli di giudizio soddisfacenti utili (intesi come somma di quelli valutati come MOLTO e ABBASTANZA), rappresentanti circa il 53,00 % di quelli complessivamente forniti dall'utenza e validi ai fini statistici, sono così suddivisi per tipologia di item:

2.a	2.b	2.c	3.a	3.b	3.c	3.d	4.a	4.b	4.c	5.a	5.b	5.c	5.d
L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: COMPETENZA?	L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI?	L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: TEMPI DI RISPOSTA alle sue segnalazioni?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FUNZIONALITA' DEGLI AMBIENTI?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: QUALITA' DEI MATERIALI?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FUNZIONALITA' DEGLI IMPIANTI TECNOLOGICI?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FRUIBILITA' DEGLI SPAZI CONDOMINIALI?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: TEMPI DI INTERVENTO?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: CAPACITA' ORGANIZZATIVA E COMPETENZA DELLA DITTA ESECUTRICE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: EFFICACIA DEGLI INTERVENTI?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: ASSEGNAZIONE ALLOGGIO O LOCALE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: CAMBIO DI INTESTAZIONE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: RISCOSSIONE DEL CANONE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: GESTIONE DI EVENTUALI CONTENZIOSI?
68,20%	64,65%	47,08%	69,30%	42,63%	47,54%	52,58%	29,00%	32,99%	33,77%	64,81%	65,32%	74,84%	49,79%

D. I livelli di giudizio, suddivisi per zona manutentiva, hanno mostrato i seguenti andamenti:

LIVELLO DI GIUDIZIO	VALORE MEDIO CONSEGUITO PER ZONA MANUTENTIVA			
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	NON DATO
Potenza	10,90%	32,08%	45,28%	11,74%
Zona 1	16,84%	36,99%	31,38%	14,80%
Zona 2	8,93%	42,86%	35,71%	12,50%
Zona 3	12,24%	38,05%	44,02%	5,69%
Zona 4	15,65%	29,76%	47,79%	6,80%
Zona 5	12,41%	34,78%	44,96%	7,85%
Zona 6	11,26%	37,45%	39,38%	11,90%

L'analisi dei dati pervenuti evidenzia giudizi di insufficienza in particolar modo provenienti dai comuni censiti nella zona di manutenzione 4 (47,79%), se pure sostanzialmente bilanciati da quelli di soddisfazione (45,41%).

E. I livelli di giudizio espressi per singolo item e suddivisi per territorio di residenza dell'utenza intervistata, mostrano:

- ❑ una **funzionalità degli ambienti** percepita come elemento di giudizio contraddistinto dalla più **elevata soddisfazione** degli assegnatari (item 3.a, media 70,18%), condizione sostanzialmente diffusa in tutte le aree servite (livello di giudizio da 54,47% per i Comuni censiti nella Zona 2 a 87,50% per quelli ricadenti nella Zona 4);
- ❑ una **riconosciuta sufficiente competenza del personale addetto all'URP** nel farsi carico adeguatamente delle esigenze intervenute (item 2.1, media 62,52% con valori minimi del 54,77% evidenziati per i Comuni della Zona 4 e massimi del 87,50% per quelli della Zona 2);
- ❑ una generale percezione di **sufficiente soddisfazione sui servizi di Amministrazione** offerti dall'Ente (dal 62,50% manifestato dagli assegnatari residenti nella Zona 2 in merito al procedimento di **assegnazione dell'alloggio** al 75,00% registrato dall'utenza residente nella Zona 1 e Zona 2 relativamente al procedimento di **ricossione del canone**);
- ❑ una disomogenea percezione di soddisfazione dei **tempi di risposta alle esigenze dell'utenza** (item 2.c) contraddistinta da **livelli di giudizi negativi significativi** (media 51,27%) evidenziati in particolar modo dall'utenza residente nella Zona 2 (62,50%) contrapposti a **livelli di sufficiente soddisfazione** manifestati dagli assegnatari residenti nel comune capoluogo (52,54%);
- ❑ una generale **insoddisfazione sulla qualità dei materiali impiegati** percepita dall'utenza intervistata, (item 3.b) contraddistinta da **elevati livelli di giudizi negativi** (media 54,25%, con punte del 67,80% evidenziate dagli assegnatari residenti nella città di Potenza);
- ❑ una generale **insoddisfazione sulla funzionalità degli impianti tecnologici** percepita dall'utenza intervistata (item 3.c), contraddistinta da **elevati livelli di giudizi negativi** (media 51,95%, con picchi del 75,00% registrati dall'utenza residente nei comuni della Zona 2 e del 64,41% per quella residente nel comune capoluogo);
- ❑ **significativi livelli di insoddisfazione percepiti dall'utenza diffusamente in merito ai servizi di manutenzione assicurati nel tempo**, sia relativamente ai **tempi di intervento** (item 4.a, media giudizi soddisfacenti del 26,70%, con punte di minimo del 12,50% per la Zona 2 e di massimo del 46,43% manifestate dagli assegnatari residenti nei comuni della Zona 1), che alla loro **efficacia** a risolvere le problematiche manifestatesi (item 4.c, media giudizi soddisfacenti del 33,17%, con valori da 26,23% per la Zona 5 a 37,50% per la Zona 2) ed alla **capacità organizzativa** offerta dalle ditte operanti sul territorio (item 4.b, media giudizi soddisfacenti del 34,33%, con valori minimi di 19,26% per la Zona 6 e punte di massimo del 50,00% per la Zona 2).

La rappresentazione grafica dei risultati conseguiti è sinteticamente riportata nelle figure seguenti:

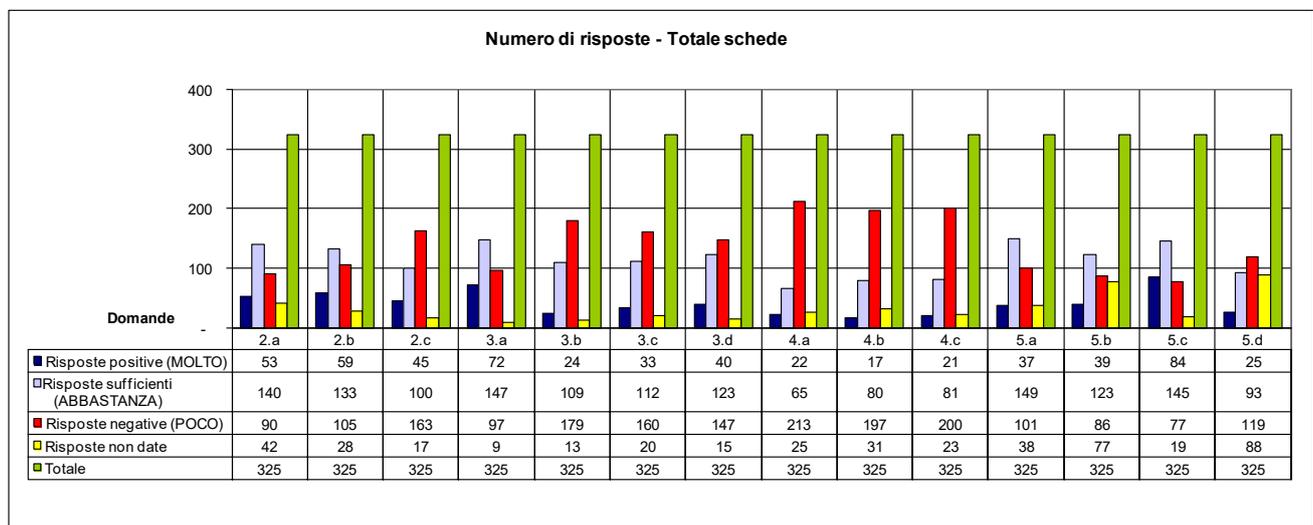


Fig.1: Distribuzione schede per livello di giudizio

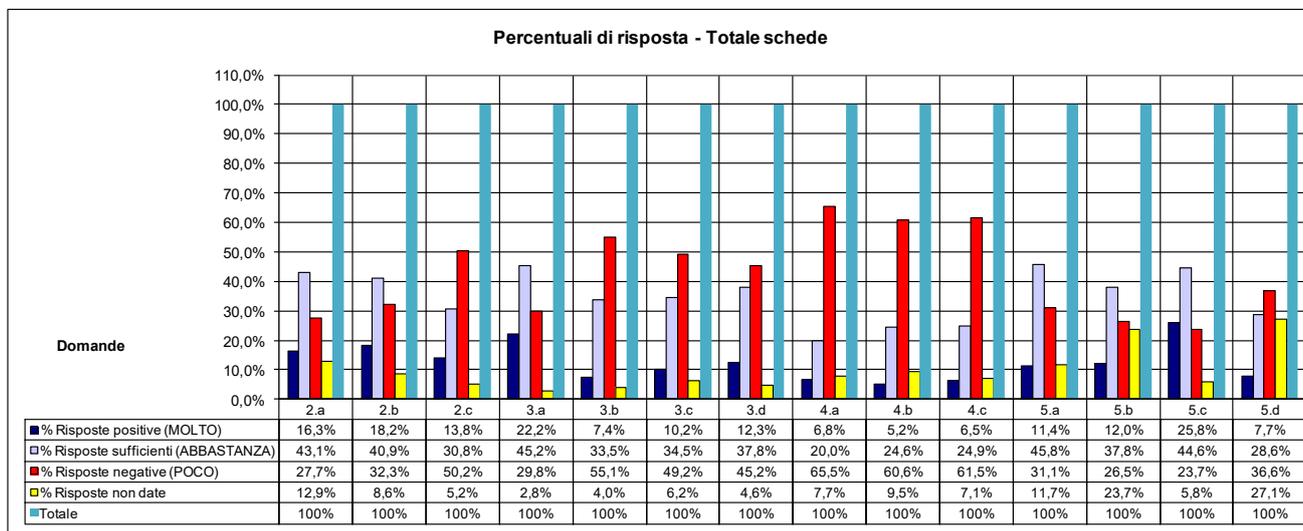


Fig.2: Distribuzione percentuale delle schede per livello di giudizio

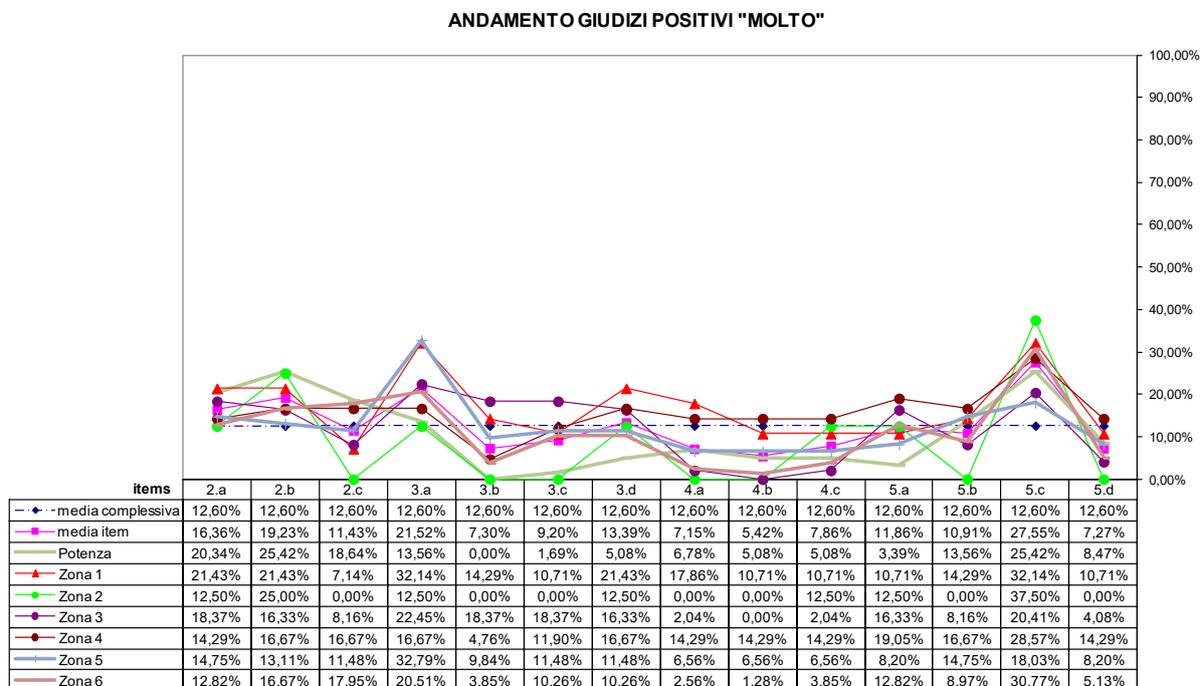


Fig.3: Distribuzione livello di giudizio "MOLTO" per area geografica di residenza degli assegnatari

ANDAMENTO GIUDIZI SUFFICIENTI "ABBASTANZA"

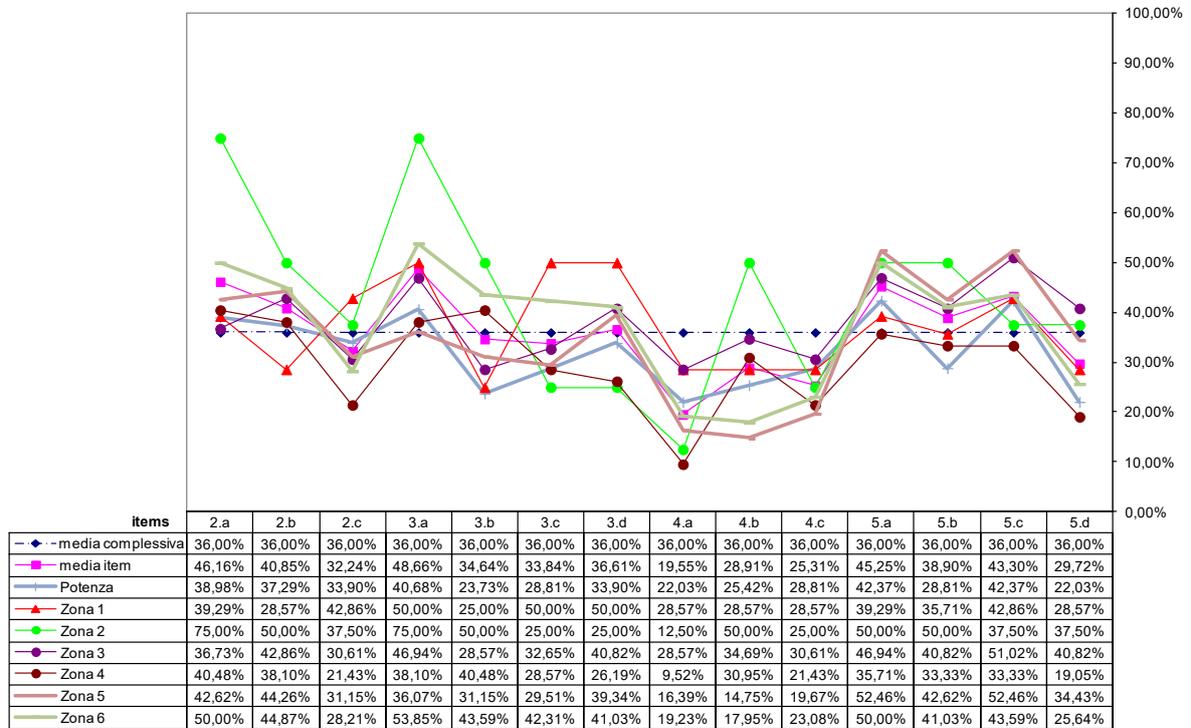


Fig.4: Distribuzione livello di giudizio "ABBASTANZA" per area geografica di residenza degli assegnatari

ANDAMENTO GIUDIZI NEGATIVI "POCO"

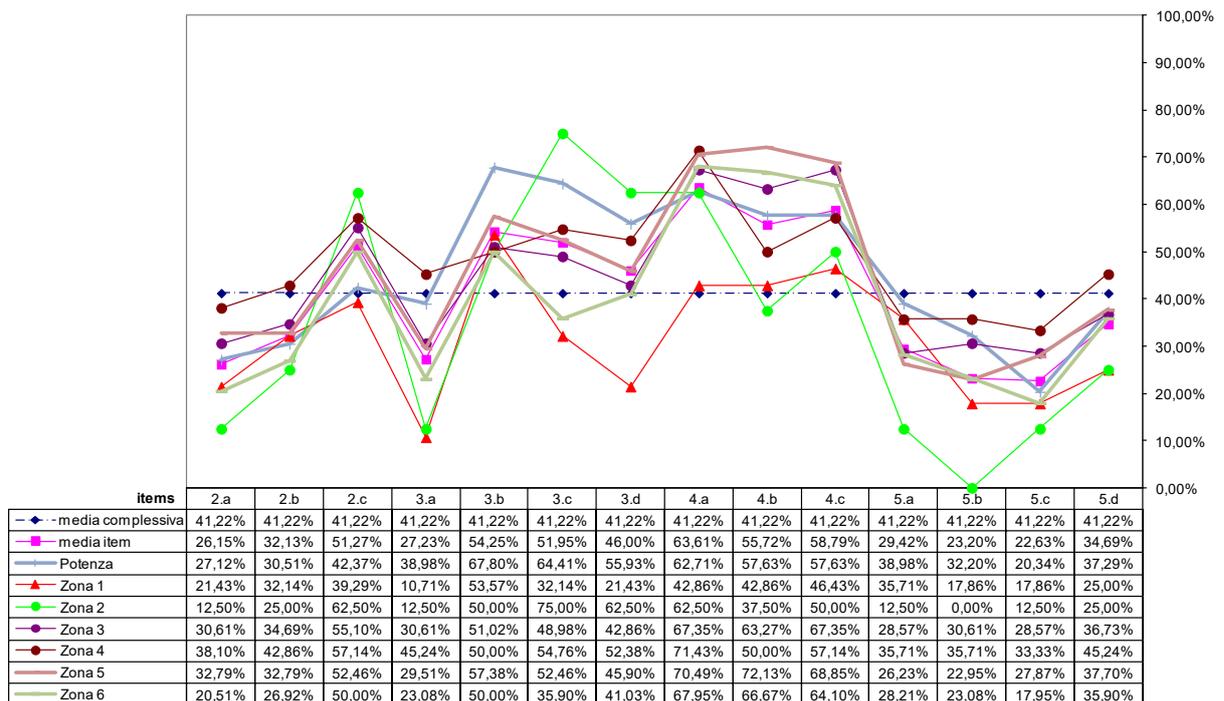


Fig.5: Distribuzione livello di giudizio "POCO" per area geografica di residenza degli assegnatari

ANDAMENTO GIUDIZI "NON DATI"

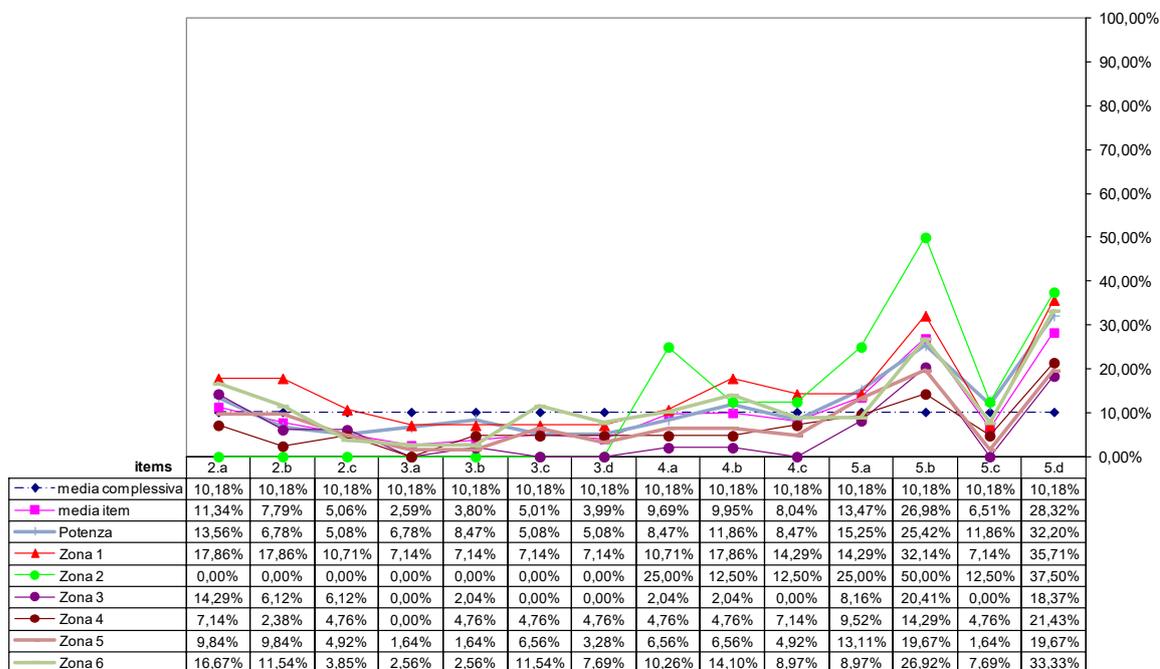
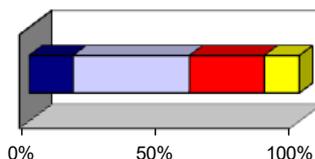


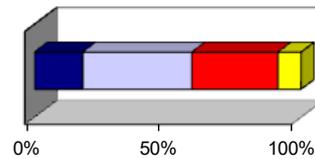
Fig.6: Distribuzione dei livelli di giudizio "NON DATI" per area geografica di residenza degli assegnatari

D2.a - L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: **COMPETENZA?**



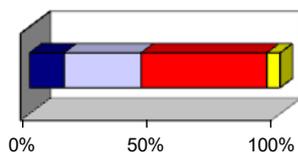
	1
■ % Risposte positive (MOLTO)	16,3%
▣ % Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	43,1%
■ % Risposte negative (POCO)	27,7%
■ % Risposte non date	12,9%

D2.b - L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: **COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI?**



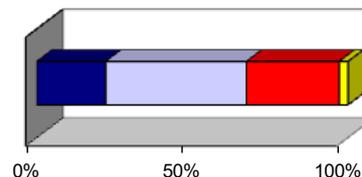
	100%
■ % Risposte positive (MOLTO)	18,2%
▣ % Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	40,9%
■ % Risposte negative (POCO)	32,3%
■ % Risposte non date	8,6%

D2.c - L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: TEMPI DI RISPOSTA?



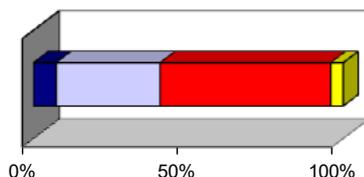
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	13,8%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	30,8%
■% Risposte negative (POCO)	50,2%
■% Risposte non date	5,2%

D3.a - L'alloggio e/o il localia Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FUNZIONALITA' DEGLI AMBIENTI?



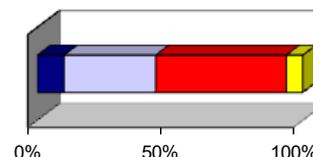
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	22,2%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	45,2%
■% Risposte negative (POCO)	29,8%
■% Risposte non date	2,8%

D3.b - L'alloggio e/o il localia Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: QUALITA' DEI MATERIALI?



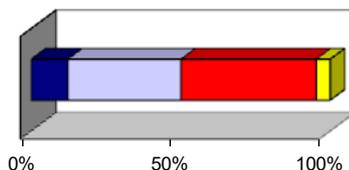
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	7,4%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	33,5%
■% Risposte negative (POCO)	55,1%
■% Risposte non date	4,0%

D3.c - L'alloggio e/o il localia Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FUNZIONALITA' DEGLI IMPIANTI TECNOLOGICI?



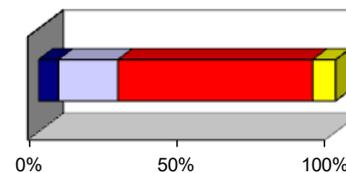
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	10,2%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	34,5%
■% Risposte negative (POCO)	49,2%
■% Risposte non date	6,2%

D3.d - L'alloggio e/o il localia Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FRUIBILITA' DEGLI SPAZI CONDOMINIALI?



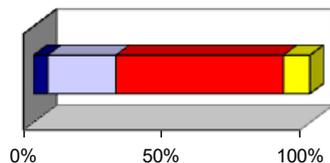
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	12,3%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	37,8%
■% Risposte negative (POCO)	45,2%
■% Risposte non date	4,6%

D4.a - Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: TEMPI DI INTERVENTO?



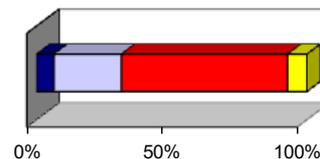
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	6,8%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	20,0%
■% Risposte negative (POCO)	65,5%
■% Risposte non date	7,7%

D4.b - Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: CAPACITA' ORGANIZZATIVA E COMPETENZA DELLA DITTA ESECUTRICE?



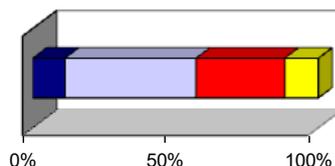
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	5,2%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	24,6%
■% Risposte negative (POCO)	60,6%
▣% Risposte non date	9,5%

D4.c - Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: EFFICACIA DEGLI INTERVENTI?



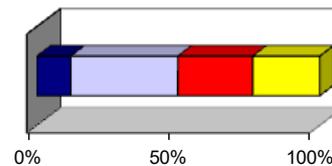
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	6,5%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	24,9%
■% Risposte negative (POCO)	61,5%
▣% Risposte non date	7,1%

D5.a - Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: ASSEGNAZIONE ALLOGGIO O LOCALE?



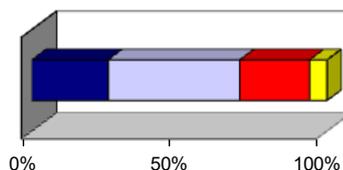
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	11,4%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	45,8%
■% Risposte negative (POCO)	31,1%
▣% Risposte non date	11,7%

D5.b - Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: CAMBIO DI INTESTAZIONE?



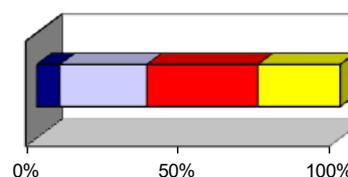
	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	12,0%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	37,8%
■% Risposte negative (POCO)	26,5%
▣% Risposte non date	23,7%

D5.c - Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: RISCOSSIONE DEL CANONE?



	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	25,8%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	44,6%
■% Risposte negative (POCO)	23,7%
▣% Risposte non date	5,8%

D5.d - Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: GESTIONE DI EVENTUALI CONTENZIOSI?



	100%
■% Risposte positive (MOLTO)	7,7%
▣% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	28,6%
■% Risposte negative (POCO)	36,6%
▣% Risposte non date	27,1%

Fig.7: Distribuzione dei livelli di giudizio per item oggetto di intervista

1	2.a	2.b	2.c	3.a	3.b	3.c	3.d	4.a	4.b	4.c	5.a	5.b	5.c	5.d
Anno di assegnazione dell'unità immobiliare?	L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: COMPETENZA?	L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI?	L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: TEMPI DI RISPOSTA alle sue segnalazioni?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FUNZIONALITA' DEGLI AMBIENTI?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: QUALITA' DEI MATERIALI?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FUNZIONALITA' DEGLI IMPIANTI TECNOLOGICI?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FRUIBILITA' DEGLI SPAZI CONDOMINIALI?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: TEMPI DI INTERVENTO?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: CAPACITA' ORGANIZZATIVA E COMPETENZA DELLA DITTA ESECUTRICE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: EFFICACIA DEGLI INTERVENTI?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: ASSEGNAZIONE ALLOGGIO O LOCALE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: CAMBIO DI INTESAZIONE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: RISCOSSIONE DEL CANONE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: GESTIONE DI EVENTUALI CONTENZIOSI?
POTENZA														
Risposte positive (MOLTO)	12	15	11	8	0	1	3	4	3	3	2	8	15	5
Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	23	22	20	24	14	17	20	13	15	17	25	17	25	13
Risposte negative (POCO)	16	18	25	23	40	38	33	37	34	34	23	19	12	22
Risposte non date	8	4	3	4	5	3	3	5	7	5	9	15	7	19
Totale	0	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
% Risposte positive (MOLTO)	20,34%	25,42%	18,64%	13,56%	0,00%	1,69%	5,08%	6,78%	5,08%	5,08%	3,39%	13,56%	25,42%	8,47%
% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	38,98%	37,29%	33,90%	40,68%	23,73%	28,81%	33,90%	22,03%	25,42%	28,81%	42,37%	28,81%	42,37%	22,03%
% Risposte negative (POCO)	27,12%	30,51%	42,37%	38,98%	67,80%	64,41%	55,93%	62,71%	57,63%	57,63%	38,98%	32,20%	20,34%	37,29%
% Risposte non date	13,56%	6,78%	5,08%	6,78%	8,47%	5,08%	8,47%	8,47%	11,86%	8,47%	15,25%	25,42%	11,86%	32,20%
Totale	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Zona 1														
Risposte positive (MOLTO)	6	6	2	9	4	3	6	5	3	3	3	4	9	3
Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	11	8	12	14	7	14	14	8	8	8	11	10	12	8
Risposte negative (POCO)	6	9	11	3	15	9	6	12	12	13	10	5	5	7
Risposte non date	5	5	3	2	2	2	2	3	5	4	4	9	2	10
Totale	0	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
% Risposte positive (MOLTO)	21,43%	21,43%	7,14%	32,14%	14,29%	10,71%	21,43%	17,86%	10,71%	10,71%	10,71%	14,29%	32,14%	10,71%
% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	39,29%	28,57%	42,86%	50,00%	25,00%	50,00%	50,00%	28,57%	28,57%	28,57%	39,29%	35,71%	42,86%	28,57%
% Risposte negative (POCO)	21,43%	32,14%	39,29%	10,71%	53,57%	32,14%	21,43%	42,86%	42,86%	46,43%	35,71%	17,86%	17,86%	25,00%
% Risposte non date	17,86%	17,86%	10,71%	7,14%	7,14%	7,14%	7,14%	10,71%	17,86%	14,29%	14,29%	32,14%	7,14%	35,71%
Totale	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Zona 2														
Risposte positive (MOLTO)	1	2	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	3	0
Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	6	4	3	6	4	2	2	1	4	2	4	4	3	3
Risposte negative (POCO)	1	2	5	1	4	6	5	5	3	4	1	0	1	2
Risposte non date	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	2	4	1	3
Totale	0	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
% Risposte positive (MOLTO)	12,50%	25,00%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%	12,50%	12,50%	0,00%	37,50%	0,00%
% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	75,00%	50,00%	37,50%	75,00%	50,00%	25,00%	25,00%	12,50%	50,00%	25,00%	50,00%	50,00%	37,50%	37,50%
% Risposte negative (POCO)	12,50%	25,00%	62,50%	12,50%	50,00%	75,00%	62,50%	62,50%	37,50%	50,00%	12,50%	0,00%	12,50%	25,00%
% Risposte non date	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	12,50%	12,50%	25,00%	50,00%	12,50%	37,50%
Totale	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Zona 3														
Risposte positive (MOLTO)	9	8	4	11	9	9	8	1	0	1	8	4	10	2
Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	18	21	15	23	14	16	20	14	17	15	23	20	25	20
Risposte negative (POCO)	15	17	27	15	25	24	21	33	31	33	14	15	14	18
Risposte non date	7	3	3	0	1	0	0	1	1	0	4	10	0	9
Totale	0	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
% Risposte positive (MOLTO)	18,37%	16,33%	8,16%	22,45%	18,37%	18,37%	16,33%	2,04%	0,00%	2,04%	16,33%	8,16%	20,41%	4,08%
% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	36,73%	42,86%	30,61%	46,94%	28,57%	32,65%	40,82%	28,57%	34,69%	30,61%	46,94%	40,82%	51,02%	40,82%
% Risposte negative (POCO)	30,61%	34,69%	55,10%	30,61%	51,02%	48,98%	42,86%	67,35%	63,27%	67,35%	28,57%	30,61%	28,57%	36,73%
% Risposte non date	14,29%	6,12%	6,12%	0,00%	2,04%	0,00%	0,00%	2,04%	2,04%	0,00%	8,16%	20,41%	0,00%	18,37%
Totale	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabella 8: Foglio raccolta e analisi feedback, suddivisi per item e aree geografiche di residenza del campione oggetto di indagine

1	2.a	2.b	2.c	3.a	3.b	3.c	3.d	4.a	4.b	4.c	5.a	5.b	5.c	5.d	
Anno di assegnazione dell'unità immobiliare?	L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: COMPETENZA?	L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI?	L'URP, e in generale il personale con il quale si è relazionato, ha soddisfatto le sue esigenze in termini di: TEMPI DI RISPOSTA alle sue segnalazioni?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FUNZIONALITA' DEGLI AMBIENTI?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: QUALITA' DEI MATERIALI?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FUNZIONALITA' DEGLI IMPIANTI TECNOLOGICI?	L'alloggio e/o il locale a Lei assegnato soddisfa le Sue aspettative in termini di: FRUIBILITA' DEGLI SPAZI CONDOMINIALI?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: TEMPI DI INTERVENTO?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: CAPACITA' ORGANIZZATIVA E COMPETENZA DELLA DITTA ESECUTRICE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Manutenzione offerto dall'Azienda, in termini di: EFFICACIA DEGLI INTERVENTI?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: ASSEGNAZIONE ALLOGGIO O LOCALE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: CAMBIO DI INTESAZIONE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: RISCOSSIONE DEL CANONE?	Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Amministrazione offerto dall'Azienda in merito al seguente procedimento: GESTIONE DI EVENTUALI CONTENZIOSI?	
Zona 4															
Risposte positive (MOLTO)	6	7	7	7	2	5	7	6	6	6	8	7	12	6	
Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	17	16	9	16	17	12	11	4	13	9	15	14	14	8	
Risposte negative (POCO)	16	18	24	19	21	23	22	30	21	24	15	15	14	19	
Risposte non date	3	1	2	0	2	2	2	2	2	3	4	6	2	9	
Totale	0	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	
% Risposte positive (MOLTO)	14,29%	16,67%	16,67%	16,67%	4,76%	11,90%	16,67%	14,29%	14,29%	14,29%	19,05%	16,67%	28,57%	14,29%	
% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	40,48%	38,10%	21,43%	38,10%	40,48%	28,57%	26,19%	9,52%	30,95%	21,43%	35,71%	33,33%	33,33%	19,05%	
% Risposte negative (POCO)	38,10%	42,86%	57,14%	45,24%	50,00%	54,76%	52,38%	71,43%	50,00%	57,14%	35,71%	35,71%	33,33%	45,24%	
% Risposte non date	7,14%	2,38%	4,76%	0,00%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	7,14%	9,52%	14,29%	4,76%	21,43%	
Totale	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Zona 5															
Risposte positive (MOLTO)	9	8	7	20	6	7	7	4	4	4	5	9	11	5	
Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	26	27	19	22	19	18	24	10	9	12	32	26	32	21	
Risposte negative (POCO)	20	20	32	18	35	32	28	43	44	42	16	14	17	23	
Risposte non date	6	6	3	1	1	4	2	4	4	3	8	12	1	12	
Totale	0	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	
% Risposte positive (MOLTO)	14,75%	13,11%	11,48%	32,79%	9,84%	11,48%	11,48%	6,56%	6,56%	6,56%	8,20%	14,75%	18,03%	8,20%	
% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	42,62%	44,26%	31,15%	36,07%	31,15%	29,51%	39,34%	16,39%	14,75%	19,67%	52,46%	42,62%	52,46%	34,43%	
% Risposte negative (POCO)	32,79%	32,79%	52,46%	29,51%	57,38%	52,46%	45,90%	70,49%	72,13%	68,85%	26,23%	22,95%	27,87%	37,70%	
% Risposte non date	9,84%	9,84%	4,92%	1,64%	1,64%	6,56%	3,28%	6,56%	6,56%	4,92%	13,11%	19,67%	1,64%	19,67%	
Totale	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Zona 6															
Risposte positive (MOLTO)	10	13	14	16	3	8	8	2	1	3	10	7	24	4	
Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	39	35	22	42	34	33	32	15	14	18	39	32	34	20	
Risposte negative (POCO)	16	21	39	18	39	28	32	53	52	50	22	18	14	28	
Risposte non date	13	9	3	2	2	9	6	8	11	7	7	21	6	26	
Totale	0	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	
% Risposte positive (MOLTO)	12,82%	16,67%	17,95%	20,51%	3,85%	10,26%	10,26%	2,56%	1,28%	3,85%	12,82%	8,97%	30,77%	5,13%	
% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	50,00%	44,87%	28,21%	53,85%	43,59%	42,31%	41,03%	19,23%	17,95%	23,08%	50,00%	41,03%	43,59%	25,64%	
% Risposte negative (POCO)	20,51%	26,92%	50,00%	23,08%	50,00%	35,90%	41,03%	67,95%	66,67%	64,10%	28,21%	23,08%	17,95%	35,90%	
% Risposte non date	16,67%	11,54%	3,85%	2,56%	2,56%	11,54%	7,69%	10,26%	14,10%	8,97%	8,97%	26,92%	7,69%	33,33%	
Totale	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Totale Schede															
Risposte positive (MOLTO)	-	53	59	45	72	24	33	40	22	17	21	37	39	84	25
Risposte sufficienti (ABBASTANZA)	-	140	133	100	147	109	112	123	65	80	81	149	123	145	93
Risposte negative (POCO)	-	90	105	163	97	179	160	147	213	197	200	101	86	77	119
Risposte non date	-	42	28	17	9	13	20	15	25	31	23	38	77	19	88
Totale	-	325	325	325	325	325	325	325	325	325	325	325	325	325	325
% Risposte positive (MOLTO)		16,31%	18,15%	13,85%	22,15%	7,38%	10,15%	12,31%	6,77%	5,23%	6,46%	11,38%	12,00%	25,85%	7,69%
% Risposte sufficienti (ABBASTANZA)		43,08%	40,92%	30,77%	45,23%	33,54%	34,46%	37,85%	20,00%	24,62%	24,92%	45,85%	37,85%	44,62%	28,62%
% Risposte negative (POCO)		27,69%	32,31%	50,15%	29,85%	55,08%	49,23%	45,23%	65,54%	60,62%	61,54%	31,08%	26,46%	23,69%	36,62%
% Risposte non date		12,92%	8,62%	5,23%	2,77%	4,00%	6,15%	4,62%	7,69%	9,54%	7,08%	11,69%	23,69%	5,85%	27,08%
Totale		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabella 8: Foglio raccolta e analisi feedback, suddivisi per item e aree geografiche di residenza del campione oggetto di indagine

Tabella 9: Foglio raccolta e analisi feedback suddivisi per item, aree geografiche e livelli di giudizio espressi dal campione oggetto di indagine