ALLEGATO
A. 3.1

ATTIVITA' DI ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

Elaborazione dati questionario di c.s. presente sul sito ARTA

REGIONE SICILIANA

ASESSORATO DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE

DIPARTIMENTO DELL'URBANISTICA

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Resp. Dott. Antonio Tumminello

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2010

ANALISI ESPLORATIVA DEI DATI DI PRIMO LIVELLO

Elaborazione statistica dei dati a cura dell'URP del Dipartimento dell'Urbanistica

REGIONE SICILIANA - ASESSORATO DEL TERRITORIO E DELL'AMBIENTE
DIPARTIMENTO DELL'URBANISTICA

U.O. A11 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Resp. Dott. Antonio Tumminello

ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2010

Domande dalla 2 alla 9 **Rispondenti che hanno fornito le proprie generalità.**		
Nome	44	78,6%
Indirizzo	41	73,2%
email	35	62,5%
Totale rispondenti	56	100,0%

Domanda N. 10 **Per quale ragione navigate sul sito dell'Assessorato?**		
Per Interesse personale	10	17,9%
Per ragioni di lavoro	33	58,9%
Per ragioni di studio	3	5,4%
Altro	2	3,6%
Non risponde	8	14,3%
TOTALE	56	100,0%

Domanda N. 11 **Come valuta le pagine web del nostro sito Internet ?**			
ottime	17	30,4%	50,0%
sufficienti	11	19,6%	
scarse	21	37,5%	50,0%
non risponde	7	12,5%	
Totale	56	100,0%	

Domanda N. 12 **Cosa ritenete piu' interessante?**		
Utenti che hanno espresso una opinione	32	57,1%
Utenti che non hanno espresso alcuna opinione	24	42,9%
Totale	56	100,0%

Domanda N. 13 **Cosa vorreste trovare?**		
Utenti che hanno espresso una opinione	34	60,7%
Utenti che non hanno espresso alcuna opinione	22	39,3%
TOTALE	56	100,0%

Domanda N. 14 **Avete visitato i nostri Uffici?**		
SI	34	60,7%
NO	22	39,3%
TOTALE	56	100,0%

Domanda N. 15 **La Vostra visita ha riguardato quali competenze dell'A.R.T.A.?**		
Contenzioso urbanistico contenzioso ambientale	11	11,2%
Tutela delle acque	10	10,2%
Tutela dell'aria	5	5,1%
Tutela dall'inquinamento da rifiuti	7	7,1%
Consiglio Reg.le per l'Urbanistica (C.R.U.)	10	10,2%
Comitato Reg.le per la Tutela Ambiente (C.R.T.A.)	6	6,1%
Consiglio Reg.le per la Protezione del Patrimonio Naturale (C.R.P.P.N.)	6	6,1%
Impatto ambientale (V.I.A., N.O. impianto, compatibilità ambientale, rischi industriali, etc.)	15	15,3%
Demanio marittimo	6	6,1%
Pianificazione territoriale e urbanistica	12	12,2%
Consultazione della cartografia	6	6,1%
Attività ispettiva (in materia ambientale e urbanistica)	4	4,1%
TOTALE	98	100,0%

Domanda N. 15 a

La Vostra visita ha riguardato quali competenze dell'A.R.T.A.?

Dati tabellati per ordine decrescente dei valori

Impatto ambientale (V.I.A., N.O. impianto, compatibilità ambientale, rischi industriali, etc.)	15	15,3%
Pianificazione territoriale e urbanistica	12	12,2%
Contenzioso urbanistico contenzioso ambientale	11	11,2%
Tutela delle acque	10	10,2%
Consiglio Reg.le per l'Urbanistica (C.R.U.)	10	10,2%
Tutela dall'inquinamento da rifiuti	7	7,1%
Comitato Reg.le per la Tutela Ambiente (C.R.T.A.)	6	6,1%
Consiglio Reg.le per la Protezione del Patrimonio Naturale (C.R.P.P.N.)	6	6,1%
Demanio marittimo	6	6,1%
Consultazione della cartografia	6	6,1%
Tutela dell'aria	5	5,1%
Attività ispettiva (in materia ambientale e urbanistica)	4	4,1%
TOTALE	98	100,0%

Domanda N. 16

Come valutate il servizio reso?

Ottimo	3	5,4%	33,9%
Sufficiente	16	28,6%	
Insufficiente	7	12,5%	41,1%
Scarso	16	28,6%	
Non risponde	14	25,0%	
Totale	56	100,0%	

Domanda N. 17

Avete qualche suggerimento da darci per migliorare il nostro servizio?

Hanno risposto	31	55,4%
Non hanno risposto	25	44,6%
Totale	56	100,0%