



Comune di Modena

Servizio Edilizia e Servizio Informativo Telefonico

**percezione, valutazione e suggerimenti da parte dell'utenza
rapporto di ricerca – dicembre 2011**

PREMESSA

Il SIT (Servizio Informativo Telefonico) fornisce informazioni generali e orientative in materia edilizia e di competenza del settore TUQE. Il Servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 10.30 ed è gestito a turnazione da un amministrativo e da un tecnico.

Questa indagine si è posta l'obiettivo di indagare l'attuale livello di percezione e gradimento del SIT, allo scopo di riorganizzare il servizio in ottica di:

- razionalizzazione del servizio stesso;
- miglioramento delle risposte alle esigenze degli utenti.

A tal fine si è proceduto in due fasi distinte:

1. La prima prevedeva un contatto diretto attraverso una discussione di gruppo con gli operatori del SIT al fine di raccogliere opinioni e percezioni sul servizio e sull'organizzazione del lavoro da parte di coloro che lo gestiscono; successivamente, con la stessa modalità e sugli stessi temi sono stati interpellati utenti progettisti.
2. Nella seconda fase di lavoro è stato predisposto un questionario strutturato da compilare on-line distinto in quattro aree di indagine:
 - L'ACCESSO;
 - IL SIT;
 - IL SITO INTERNET;
 - IPOTESI E PROPOSTE.

Fra il 20 ottobre e il 13 novembre 2011 sono stati contattati 444 professionisti che fra il 2008 e il 2011 avevano avuto un rapporto diretto con l'ufficio di Edilizia Privata del Comune di Modena.

Il numero di interviste valide è risultato pari al 56,5% del totale con 251 questionari raccolti.

1. L'ACCESSO

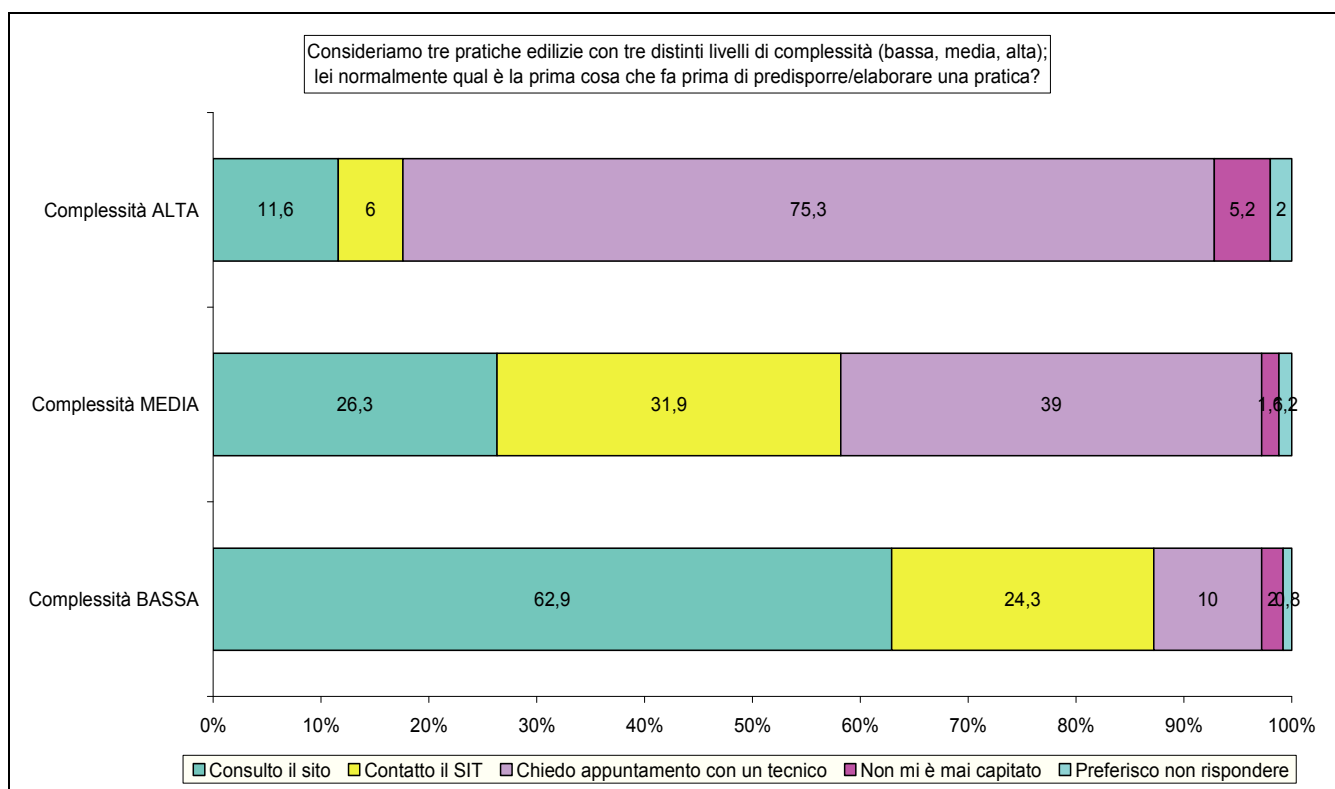
Relativamente alla modalità di accesso al Settore è stato chiesto ai professionisti di indicare il primo contatto prima di predisporre/elaborare una pratica secondo i diversi gradi di complessità della stessa.

Come si osserva dal *grafico 1* per le pratiche di complessità bassa si predilige la consultazione del sito internet (62,9%), mentre per pratiche di complessità alta i professionisti richiedono un contatto diretto con un tecnico (75,3%).

Per le pratiche di complessità media, invece, i valori si distribuiscono sulle tre modalità di accesso, con un 26,3% di soggetti che consulta il sito internet, un 31,9% che contatta il SIT e un 39% che richiede un appuntamento con un tecnico.

La percentuale di non risposta è molto bassa e uguale o inferiore al 2% .

Grafico 1. Consideriamo tre pratiche edilizie con tre distinti livelli di complessità (bassa, media, alta); lei normalmente qual è la prima cosa che fa prima di predisporre/elaborare una pratica?



Non si evidenziano differenze socio-anagrafiche di particolare interesse ad eccezione di alcune osservazioni:

- Sono in misura maggiore le donne e la fascia d'età fra i 35 e i 44 anni che consultano il sito internet anche per le pratiche di complessità alta, mentre i più giovani – 19-34 anni – preferiscono più della media contattare il SIT; infine le ultime fasce d'età prediligono un contatto diretto con il tecnico attraverso un appuntamento.
- Per le pratiche di complessità media si evidenzia solo una maggiore propensione della fascia d'età (45-54 anni) a contattare il SIT;
- Infine, per le pratiche di complessità bassa, si rileva una prevalenza di utilizzo del sito internet fra i giovani di 19-34 anni; i 45-54enni preferiscono più della media contattare il SIT mentre gli over 55enni richiedono più della media un appuntamento con un tecnico.

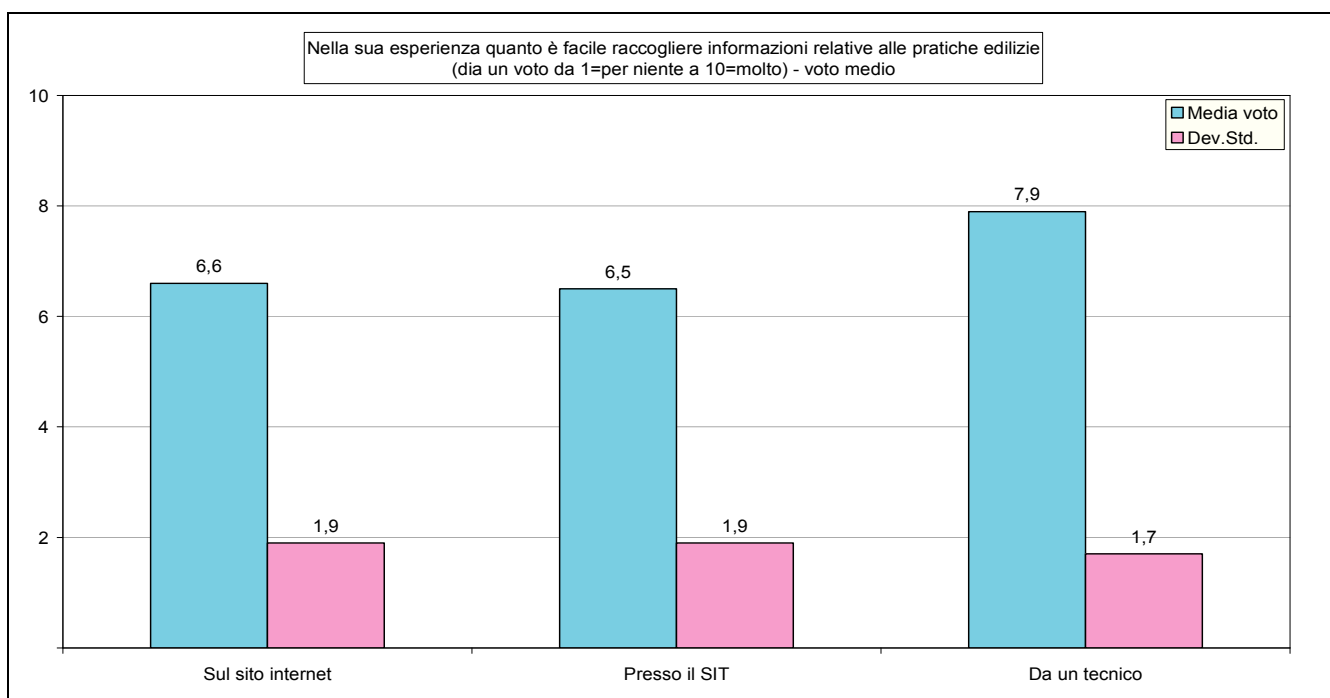
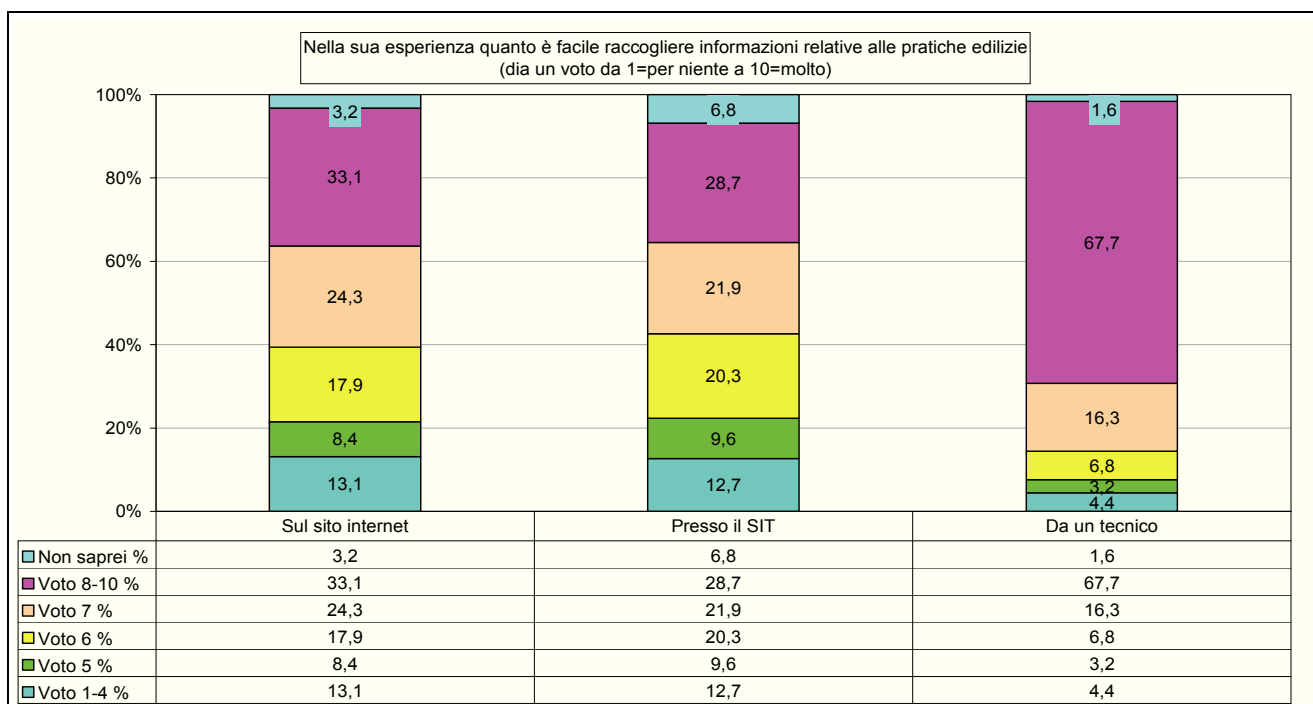
Sempre per questo grado di complessità, i laureati presentano una percentuale superiore alla media per il consulto del sito internet, mentre chi possiede un titolo di studio inferiore accentua la richiesta di un appuntamento con il tecnico.

Dunque il passaggio dal sito al rapporto diretto col tecnico è fortemente correlato al livello di complessità della pratica.

Sia in questa risposta che in quella successiva risulta evidente che la raccolta di informazioni presso un tecnico è valutata più completa rispetto alla ricerca sul sito internet; è probabile che nella lettura di pratiche complesse il rapporto dialettico con il tecnico riesca a fornire informazioni aggiuntive e mirate rispetto al problema posto in esame.

Infatti alla domanda sulla facilità di reperire informazioni rispetto alle tre fonti esaminate (sito internet, SIT, tecnico), la percentuale maggiore di voti 8-10 (=MOLTO FACILE) è attribuita al contatto con il tecnico. Seguono quasi a pari merito il “sito internet” e il “SIT”.

Grafico 2-3. Nella sua esperienza quanto è facile raccogliere informazioni relative alle pratiche edilizie da ... (da un voto da 1=per niente a 10=molto)?



Non si evidenziano differenze socio-anagrafiche di particolare significatività.

2. IL SIT (Servizio Informativo Telefonico)

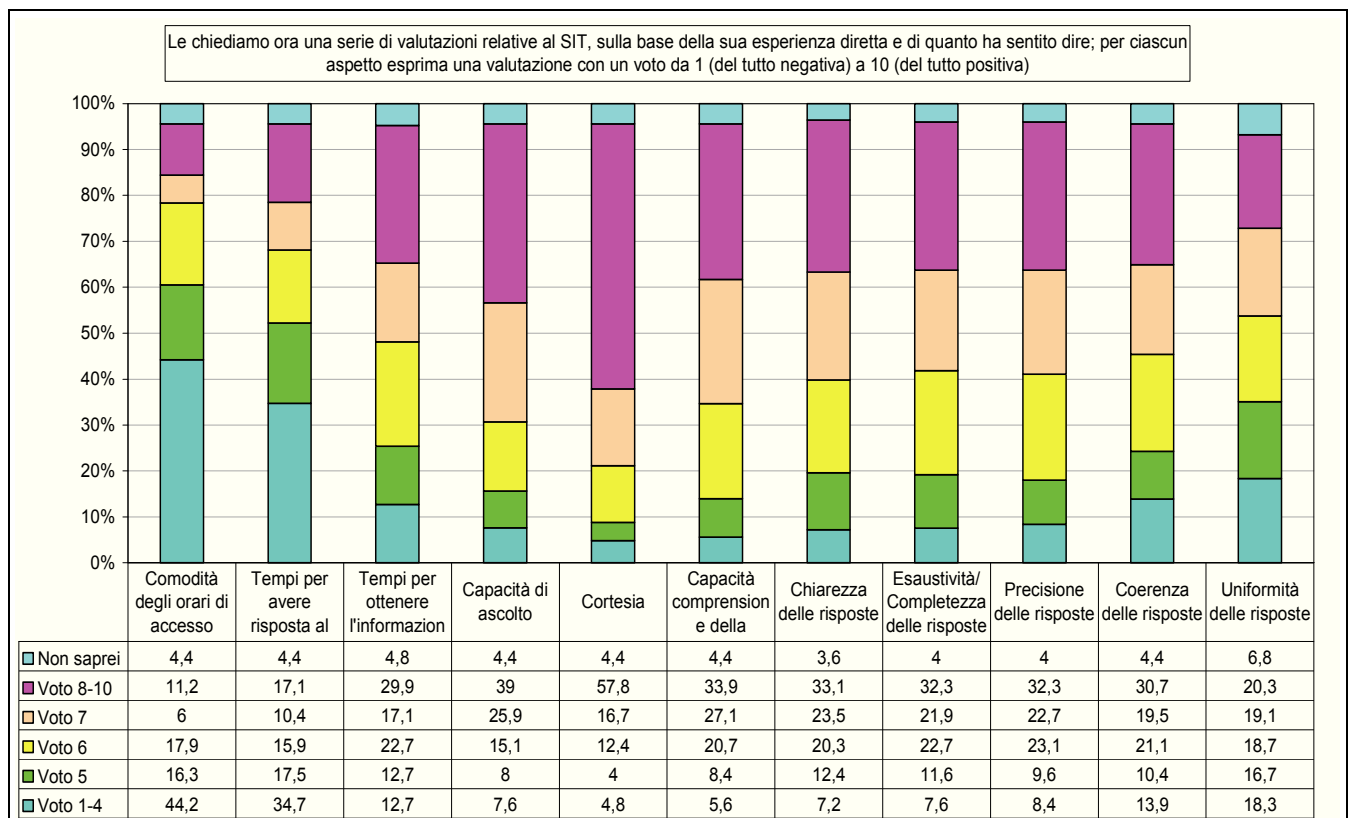
Nella seconda sezione del questionario si è focalizzata l'attenzione sul servizio informativo telefonico, con una batteria di domande sulla soddisfazione e l'importanza attribuita ad alcuni aspetti (11) specifici del servizio.

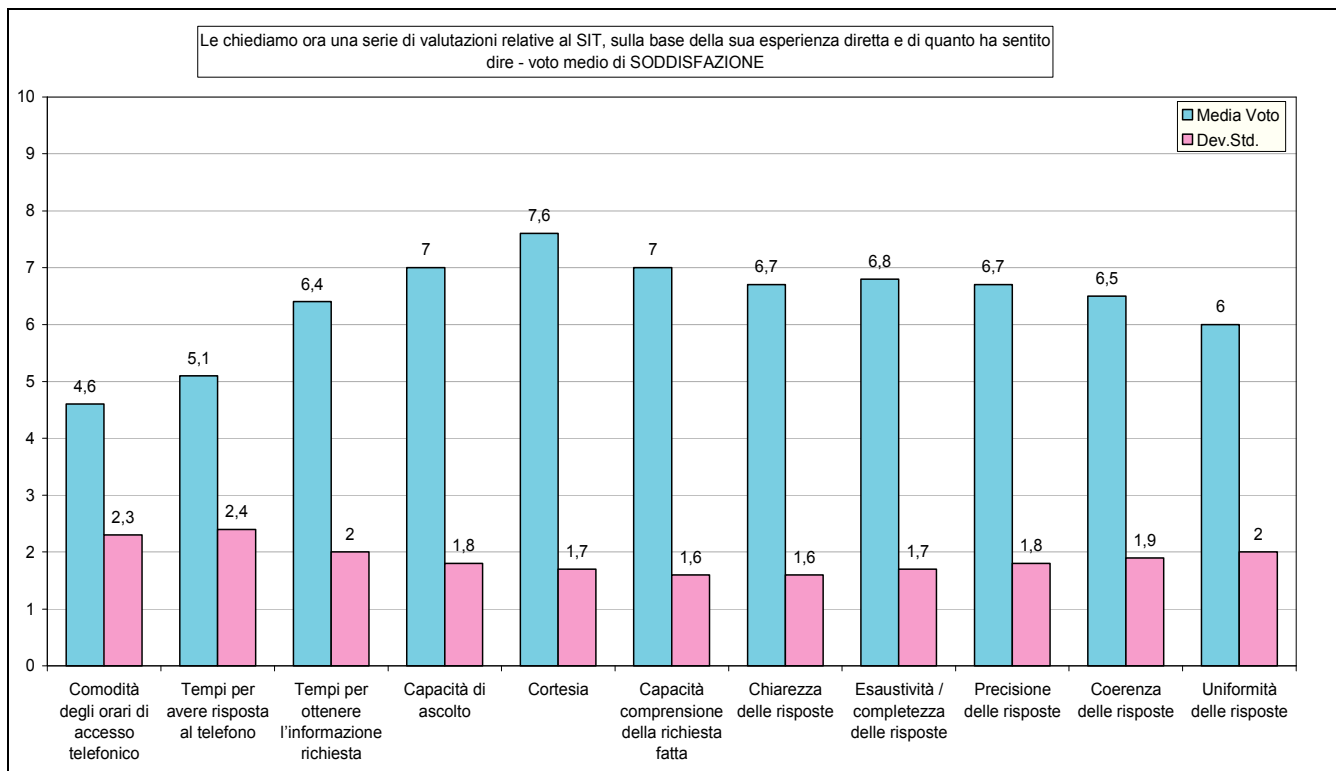
I voti di soddisfazione dati agli 11 items oscillano fra una grave insufficienza e una buona soddisfazione.

I professionisti non sono per nulla soddisfatti della “Comodità degli orari di accesso telefonico” e dei “Tempi per avere risposta al telefono”; sono al contrario soddisfatti della “Capacità di ascolto”, della “Cortesia” e della “Capacità di comprensione della richiesta fatta”.

L'esperienza di ricerca rispetto ai servizi comunali, fornisce una prima chiave di lettura: i voti compresi fra l'1 e il 5 indicano una valutazione piuttosto negativa; i voti fra il 6 e il 7 indicano la presenza di un margine di miglioramento: c'è soddisfazione ma non ancora condivisa da tutti; infine i voti fra l'8 e il 10 indicano una piena soddisfazione del servizio. Inoltre, generalmente, quando viene assegnato un voto alla persona, si riscontra una tendenza ad una minore criticità.

Grafico 4-5. Le chiediamo ora una serie di valutazioni relative al SIT, sulla base della sua esperienza diretta e di quanto ha sentito dire; per ciascun aspetto esprima una valutazione con un voto da 1 (del tutto negativa) a 10 (del tutto positiva).

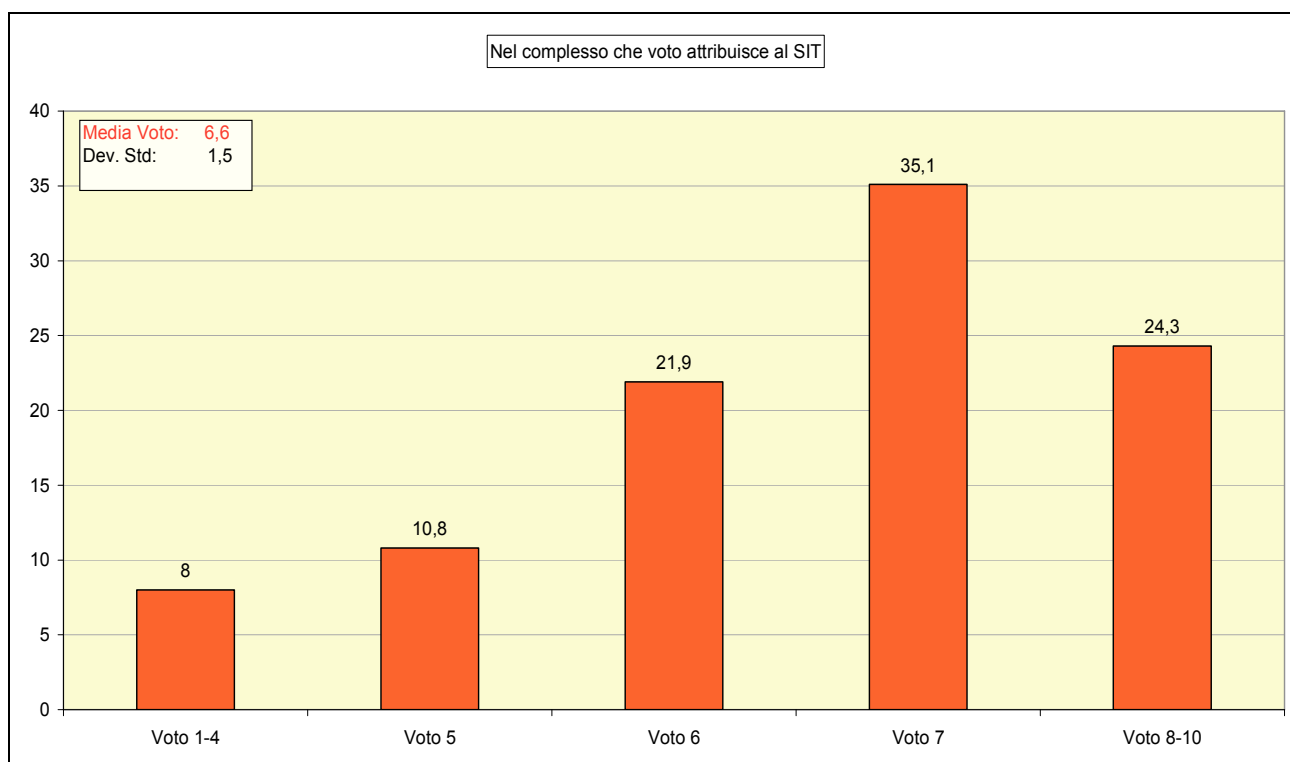




Oltre agli aspetti palesemente insufficienti, uno sul quale porre l'attenzione e riflettere è il voto 6 assegnato all'aspetto "Uniformità delle Risposte". Si tratterà di approfondire (in sede apposita ed in altre occasioni) se il grado di uniformità deriva dalla complessità della normativa e dalla diversità ed unicità dei contesti in cui deve essere applicata oppure (o anche) dai margini di valutazione che pure devono esistere da parte di chi è tenuto ad autorizzare progetti ed interventi.

Nel complesso, la soddisfazione media relativa al SIT è pari a 6,6 dove il 19% esprime un voto insufficiente, il 24% una piena soddisfazione e le valutazioni rimanenti indicano un soddisfazione discreta (35%) o minima (22%).

Grafico 6. Nel complesso che voto attribuisce al SIT?

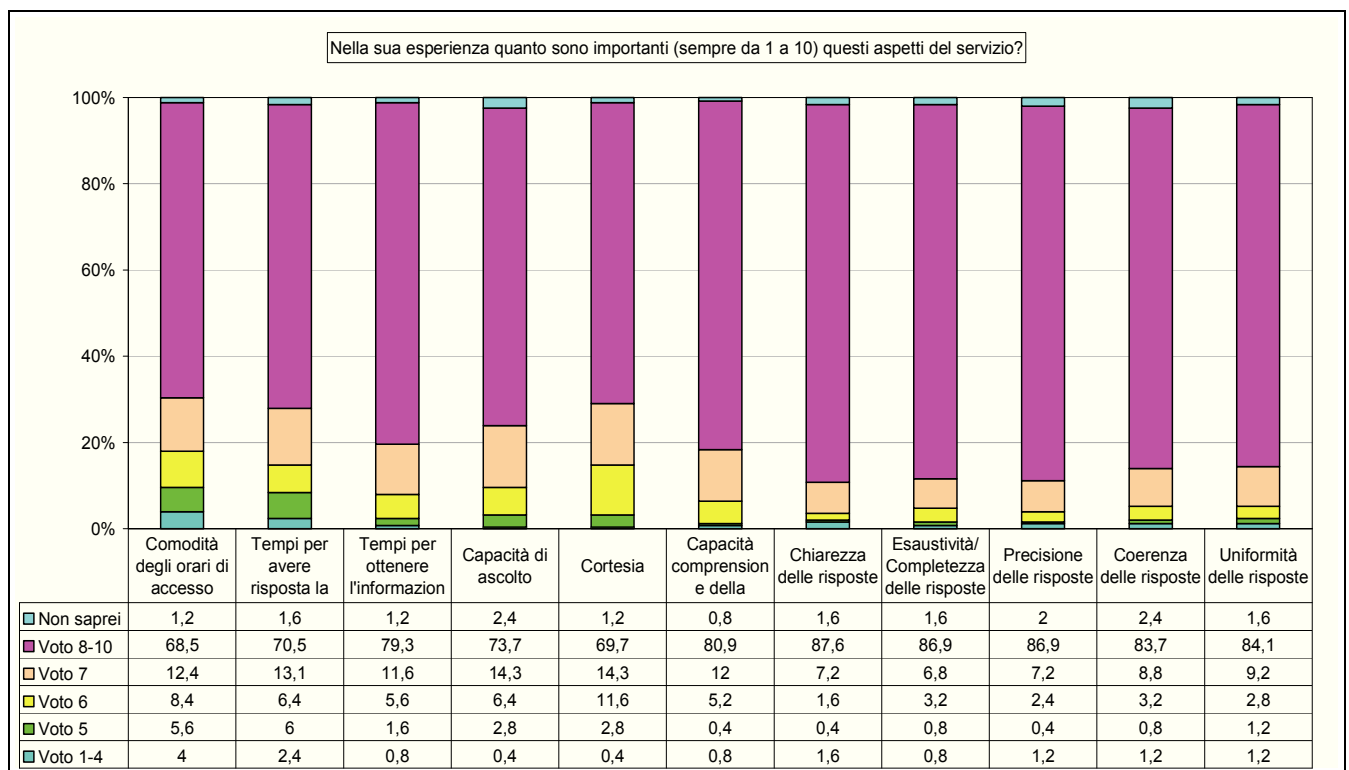


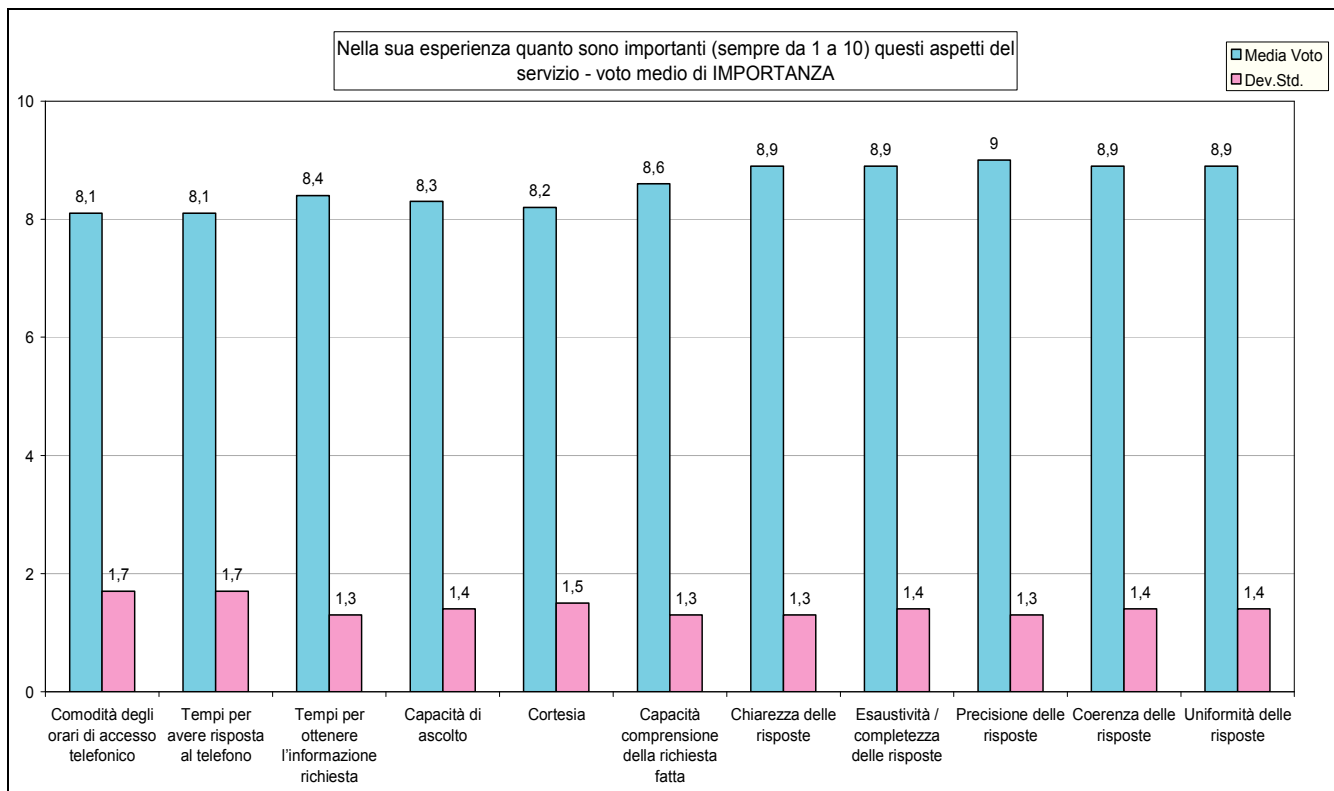
Dall'analisi delle differenze socio-anagrafiche si può osservare una buona omogeneità di valutazione, con medie voto molto simili. Una maggiore criticità è rilevabile nella fascia d'età più giovane, seppure con uno scarto contenuto rispetto alla media (0,2-0,3).

Tutti gli aspetti sopra descritti (come presumibile) risultano importanti con voti medi superiori all'8, ma si evidenziano cinque aspetti di particolare interesse, tutti legati alle risposte fornite:

- *Chiarezza delle risposte;*
- *Esaustività/completezza delle risposte;*
- *Precisione delle risposte;*
- *Coerenza delle risposte;*
- *Uniformità delle risposte.*

Grafico 7-8. Nella sua esperienza quanto sono importanti (sempre da 1=per niente a 10=molto) questi aspetti del servizio?





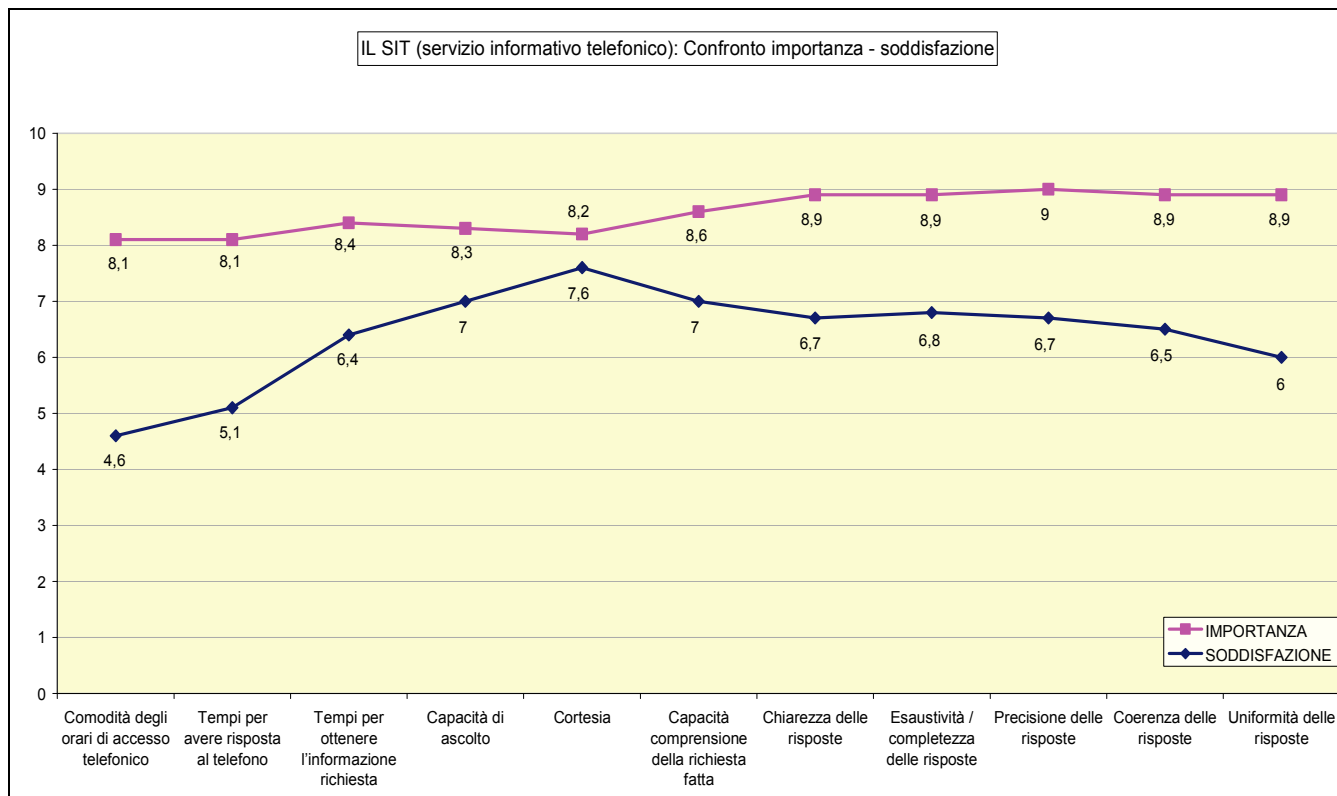
Per le differenze socio-anagrafiche si evidenziano solamente due particolarità:

- Le femmine attribuiscono un voto di importanza superiore alla media alla voce “*Capacità di ascolto*”;
- la classe d’età 19-34 mostra un voto medio significativamente superiore alla media complessiva per la voce “*Comodità degli orari di accesso telefonico*”.

Confrontando la soddisfazione e l'importanza attribuita ai vari aspetti del SIT si possono evidenziare le aree di criticità, ovvero quelle dove il divario fra importanza e soddisfazione è più ampio, come:

- *Comodità degli orari di accesso telefonico;*
- *Tempi per avere risposta al telefono;*
- *Coerenza delle risposte;*
- *Uniformità delle risposte.*

Grafico 9. *Confronto importanza-soddisfazione per i vari aspetti analizzati del SIT (servizio informativo telefonico).*



Un'ulteriore approfondimento utile e necessario per individuare le aree di intervento a maggior priorità è la costruzione di una mappa dove l'asse delle ordinate è rappresentata dall'importanza e l'asse delle ascisse dalla soddisfazione. I quattro quadranti indicano quindi le quattro possibili combinazioni di importanza e soddisfazione:

1° quadrante → alta importanza e alta soddisfazione;

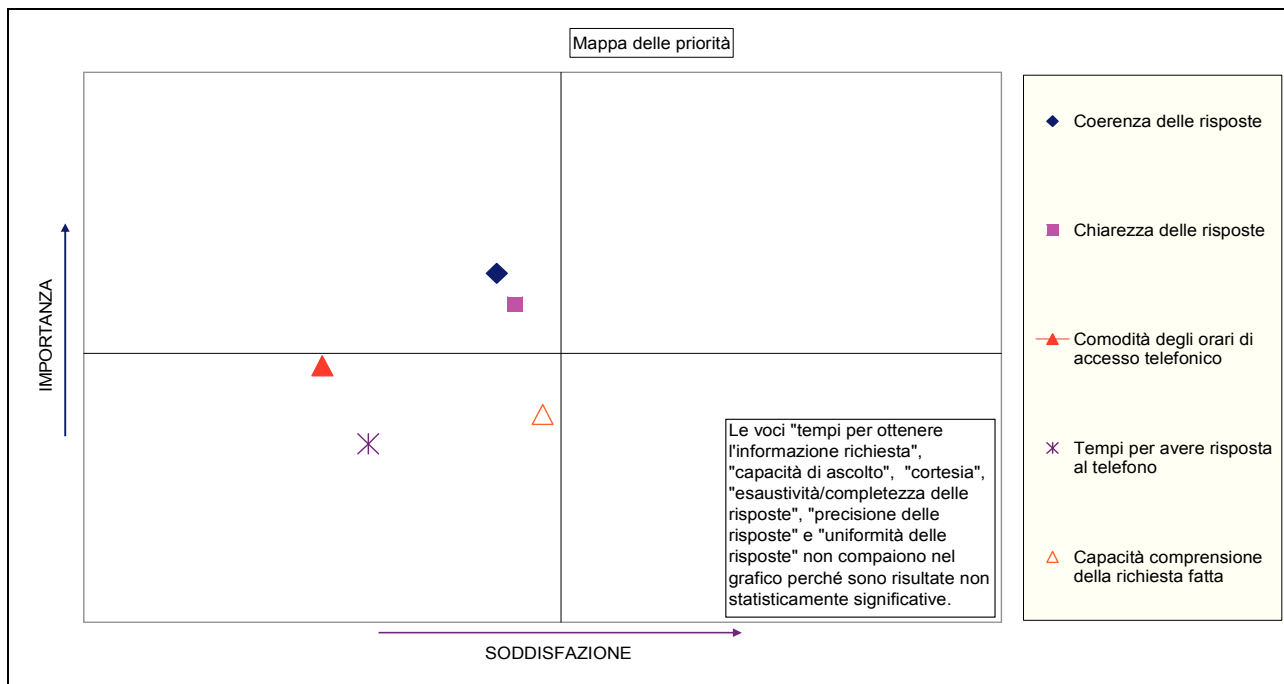
2° quadrante → alta importanza ma bassa soddisfazione; è il quadrante più importante ed indica le aree che rappresentano la maggiore priorità di intervento per far sì che cresca la soddisfazione;

3° quadrante → bassa importanza e bassa soddisfazione;

4° quadrante → bassa importanza ma alta soddisfazione;

Come si può osservare dal *grafico 10* riportato sotto, i due aspetti del SIT che richiedono priorità assoluta di intervento sono la “*Coerenza delle risposte*” e la “*Chiarezza delle risposte*”, per far sì che la già alta importanza attribuita a questi due fattori si associ ad un'alta soddisfazione.

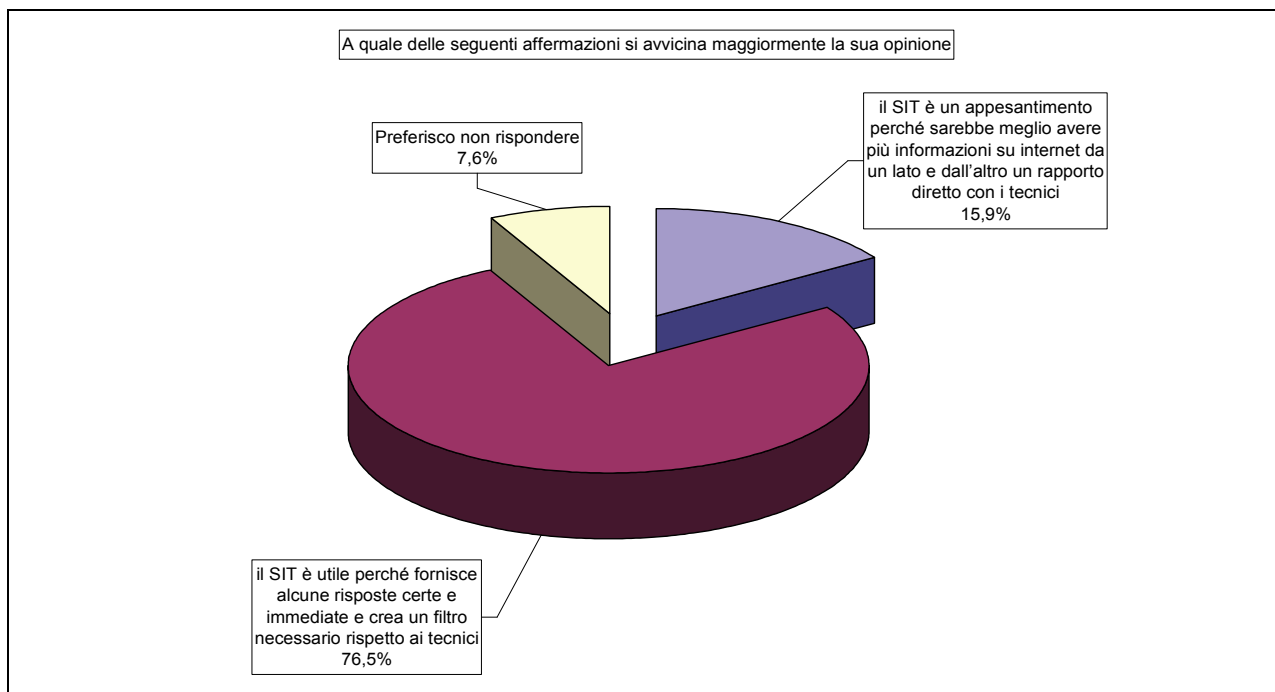
Grafico 10. Mappa delle priorità – SIT (servizio informativo telefonico)



Le voci che non compaiono nel grafico, sono risultate statisticamente non significative ma questo non deve indurre alla conclusione che possono essere dimenticate o escluse, ma che più verosimilmente mostrano un alto livello di soddisfazione che non le fa emergere come aspetti di criticità.

Tuttavia, nonostante i vari punti di criticità sottolineati dall'utenza, coerenti con i voti di soddisfazione, gli stessi professionisti ritengono per il 76,5% che il SIT sia *"utile perché fornisce alcune risposte certe e immediate e crea un filtro necessario rispetto ai tecnici"*. Il 15,9% lo ritiene un appesantimento.

Grafico 11. A quale delle seguenti affermazioni si avvicina maggiormente la sua opinione?



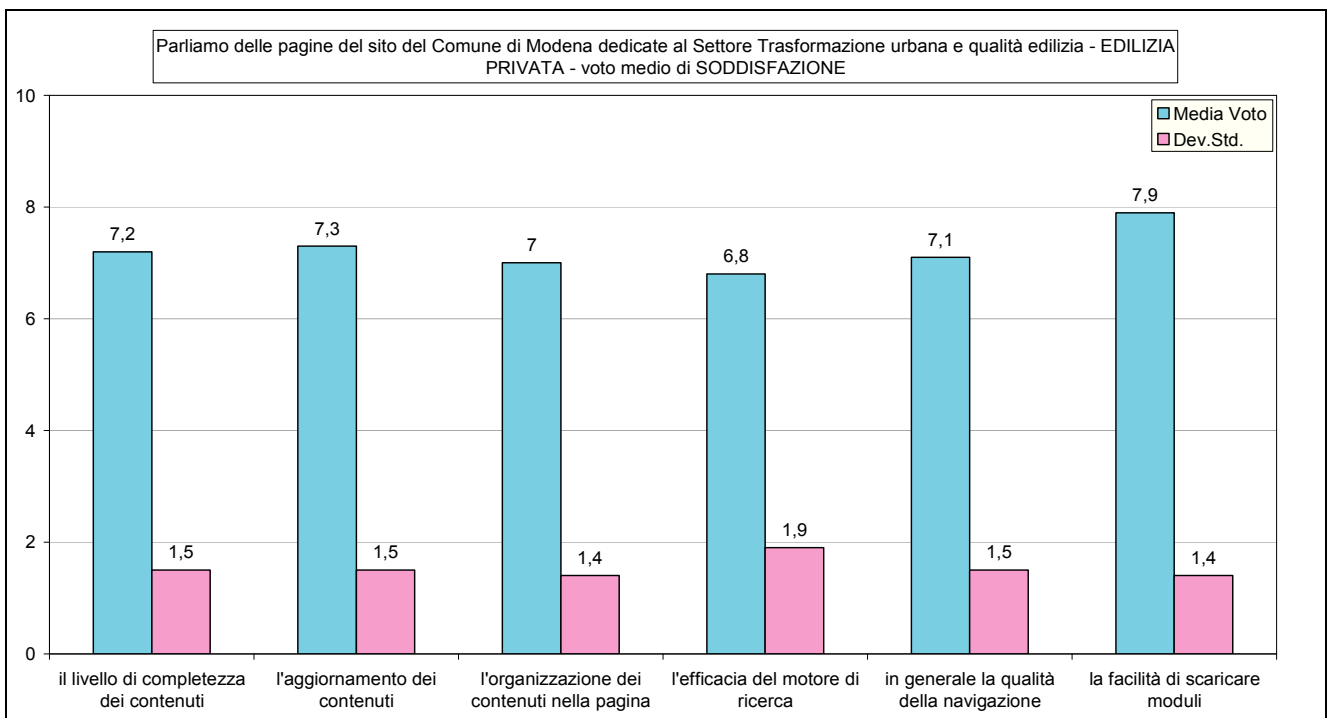
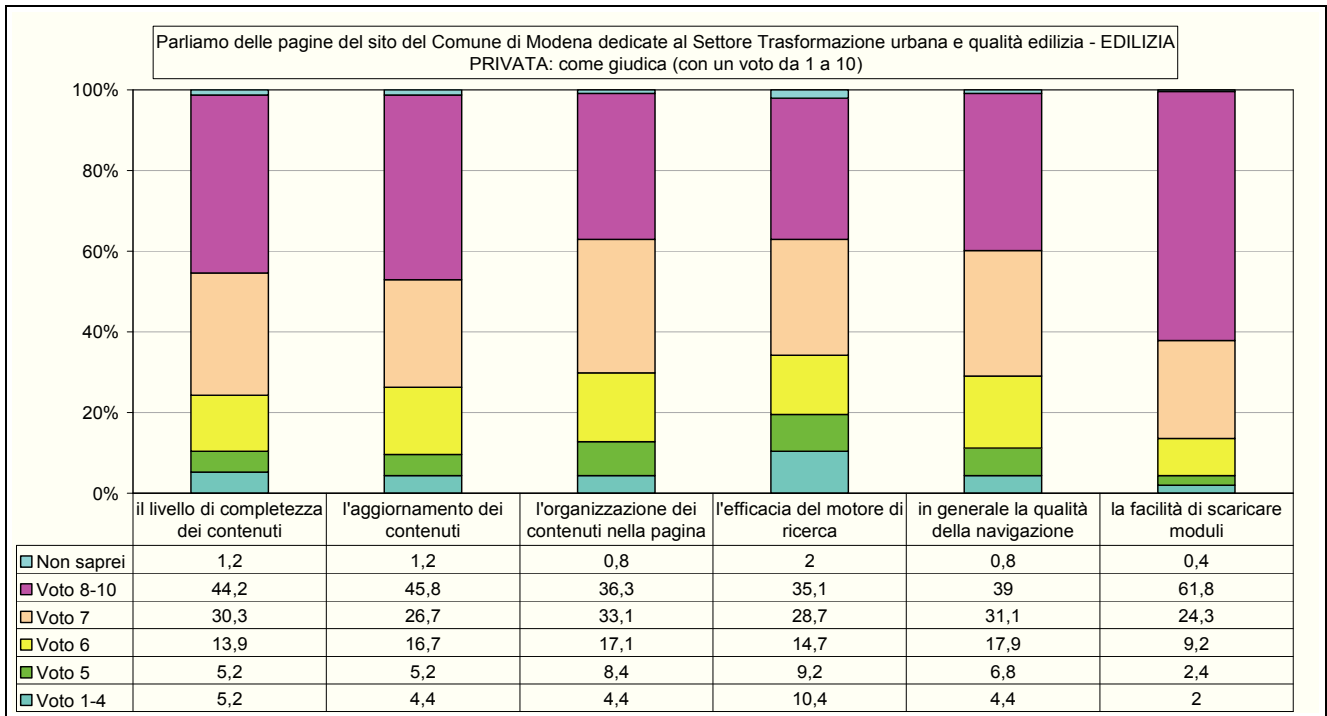
I più giovani (19-34 anni) sono i più favorevoli al SIT e assegnano voti significativamente maggiori alla media alla voce *"il SIT è utile"* mentre la fascia di età centrale (35-44 anni) ritiene per più della media che *"il SIT è un appesantimento"*.

Non si evidenziano altre differenze di interesse.

3. IL SITO INTERNET

La soddisfazione verso il sito internet ha per tutti gli aspetti analizzati un voto medio superiore al 7, ad eccezione “dell’efficacia del motore di ricerca”. Particolarmente apprezzata è la facilità di scaricare moduli.

Grafico 12-13. Parliamo delle pagine del sito del Comune di Modena dedicate al Settore Trasformazione Urbana e qualità edilizia – edilizia privata: come giudica (con un voto da 1 a 10)?

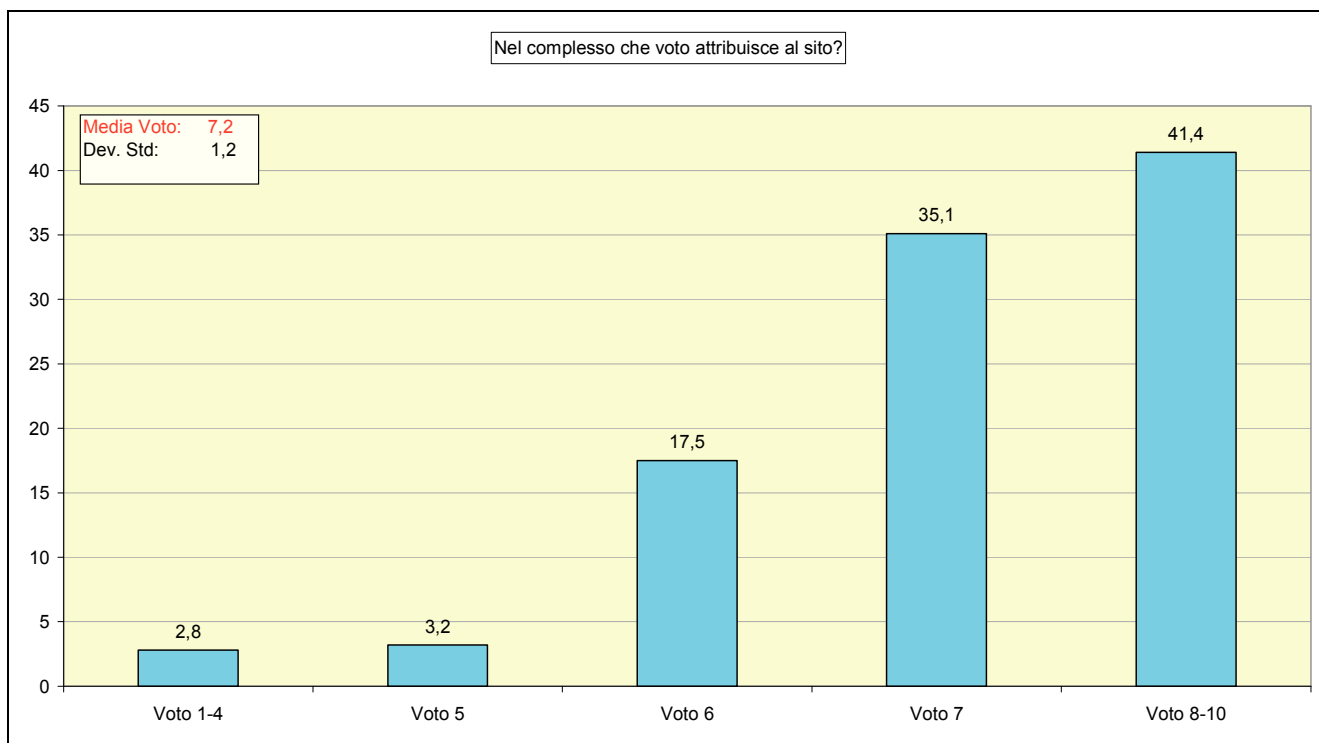


I più giovani (19-34 anni) forniscono per tutte le voci un voto significativamente inferiore alla media, segno di una maggiore criticità di questa fascia d’età che probabilmente è più abituata alla navigazione su internet.

Non si evidenziano altre differenze socio-anagrafiche di interesse.

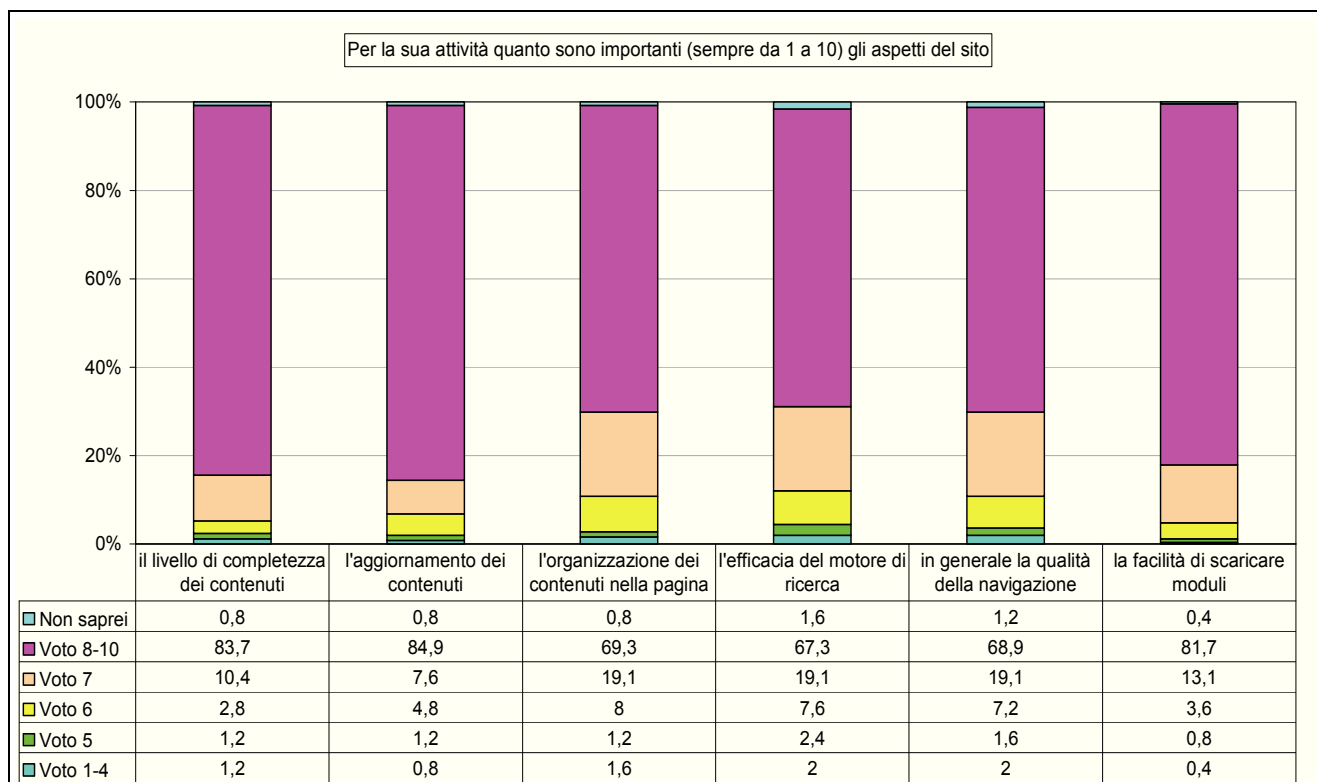
Il voto medio attribuito al SITO INTERNET è 7,2 segno di una buona soddisfazione fra gli utenti pur con alcuni aspetti di miglioramento. Il 6% esprime un giudizio insufficiente, il 41% una buona soddisfazione. Il voto complessivo è comunque in linea con la media dei voti espressi sui singoli aspetti.

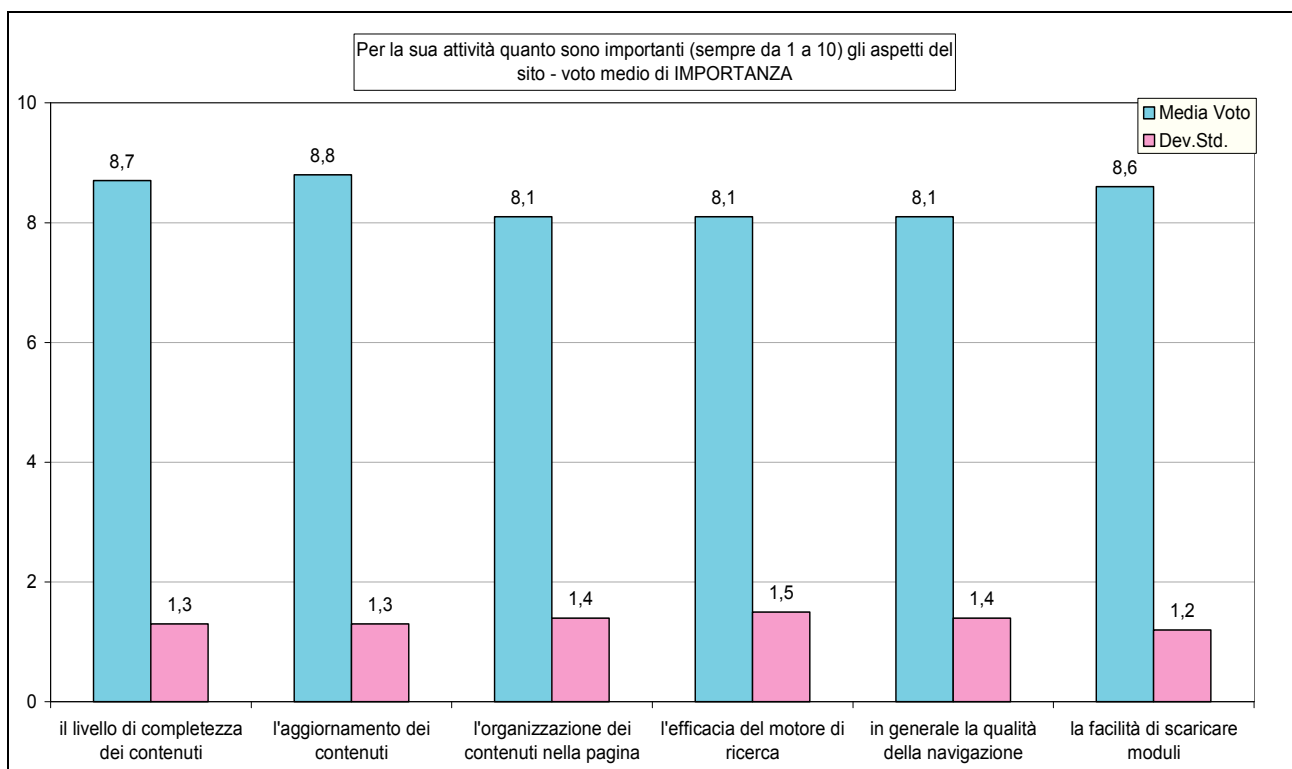
Grafico 14. *Nel complesso che voto attribuisce al SITO INTERNET?*



Anche per il SITO INTERNET tutti gli aspetti elencati risultano importanti con particolare interesse verso i temi dei contenuti (il “livello di completezza dei contenuti” e “l’aggiornamento dei contenuti”) oltre alla “facilità di scaricare moduli”.

Grafico 15-16. *Per la sua attività quanto sono importanti (sempre da 1 a 10) gli aspetti del sito?*

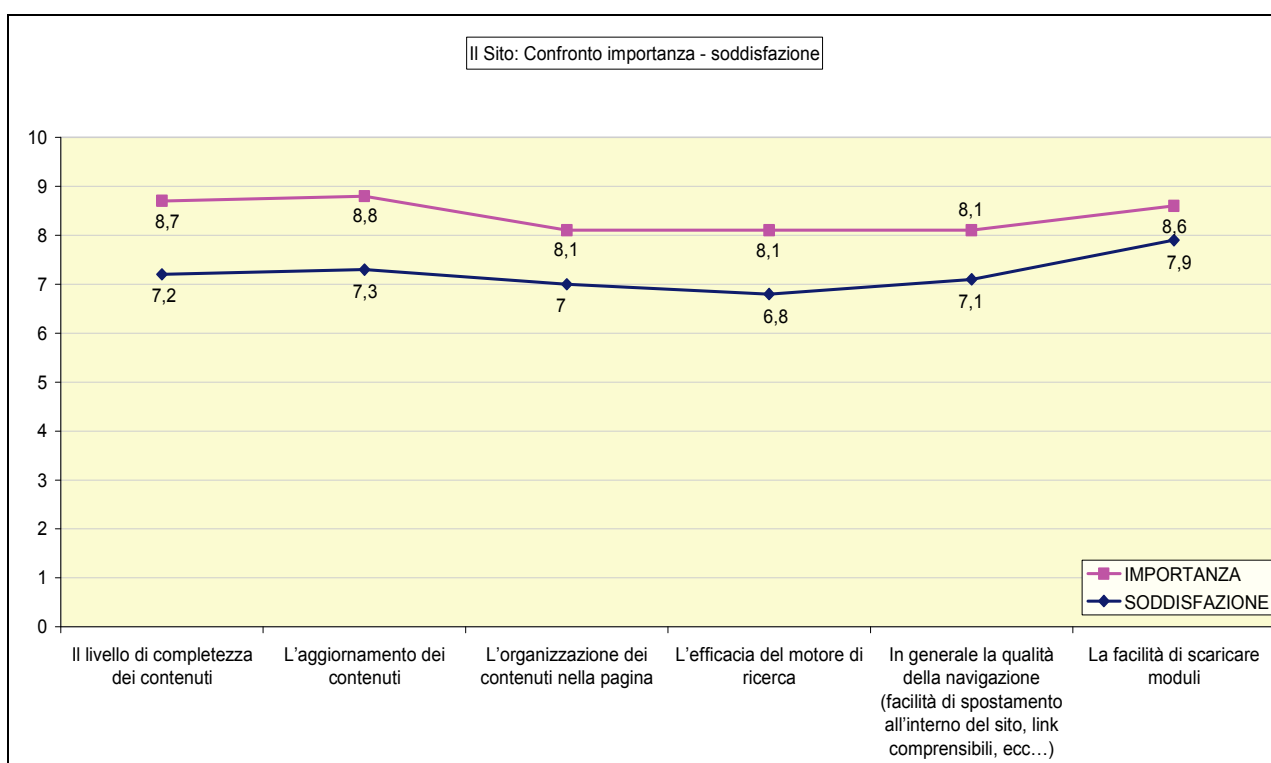




Le differenze socio-anagrafiche mostrano uno scarto significativo solo per le femmine che assegnano per tutte le voci valori superiori alla media; le variabili dell'età e del titolo di studio invece non evidenziano differenze significative.

Le differenze fra la soddisfazione e l'importanza attribuita ai vari aspetti del sito internet mostrano una differenza costante per tutti gli aspetti ad esclusione della facilità a scaricare moduli dove tale differenza è più ridotta. Va comunque sottolineato che lo scarto più alto fra soddisfazione e importanza è nelle voci "completezza ed aggiornamento dei contenuti" dove l'importanza è più elevata.

Grafico 17. Confronto importanza-soddisfazione per i vari aspetti del SITO INTERNET.

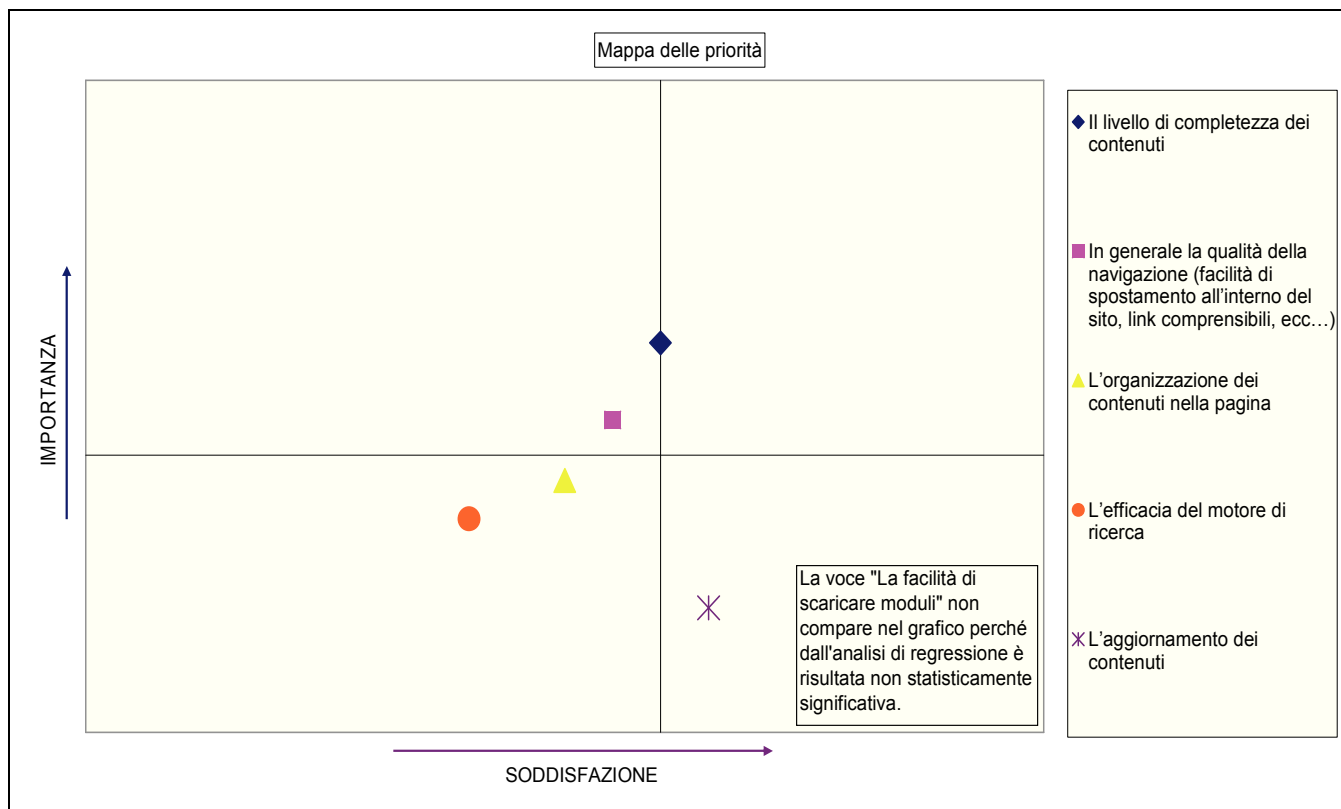


Anche per il sito internet del Settore Edilizia del Comune di Modena si è costruita la mappa di importanza e soddisfazione come precedentemente fatto per il Servizio Informativo Telefonico.

Il sito internet mostra un alto livello di importanza per la voce “*livello di completezza dei contenuti*” e una soddisfazione in media, posizionandosi esattamente sull’asse delle ordinate, fra il primo e il secondo quadrante.

Il secondo aspetto che mostra un’alta priorità di intervento è la “*qualità della navigazione*”, posizionata nel secondo quadrante.

Grafico 18. *Mappa delle priorità – SITO INTERNET*



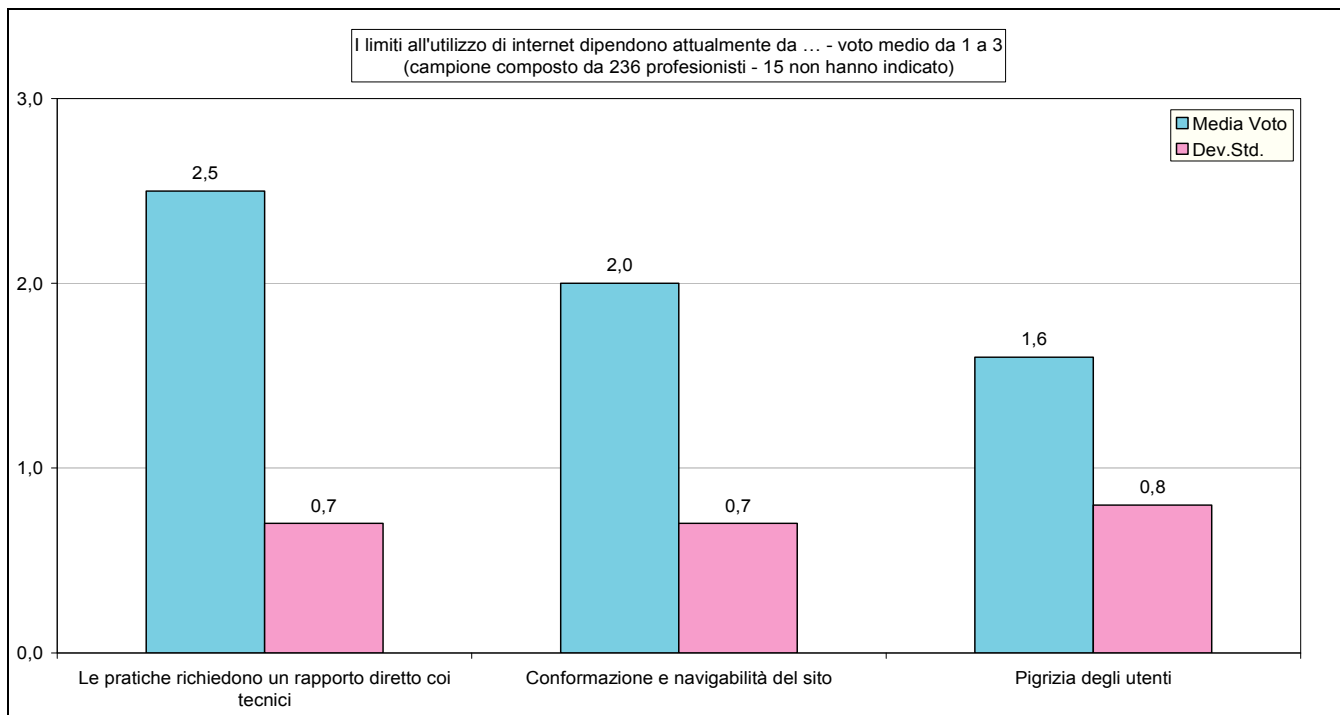
Successivamente, per meglio comprendere ciò che limita l'utilizzo del sito internet da parte dei professionisti si è chiesto loro di mettere in ordine i tre principali fattori che riducono l'utilizzo di questo mezzo.

Ciò che è emerso è che all'ultimo posto posizionano la “*pigrizia degli utenti*”, indicando in qualche modo che non è a loro addebitabile il fattore determinante.

Al secondo posto si trova la “*conformazione e navigabilità del sito*” e al primo posto indicano “*le pratiche richiedono un rapporto diretto con i tecnici*”.

Ancora una volta viene sottolineato come l'esperienza del tecnico fornisce un valore aggiunto che la semplice navigazione on-line non permette.

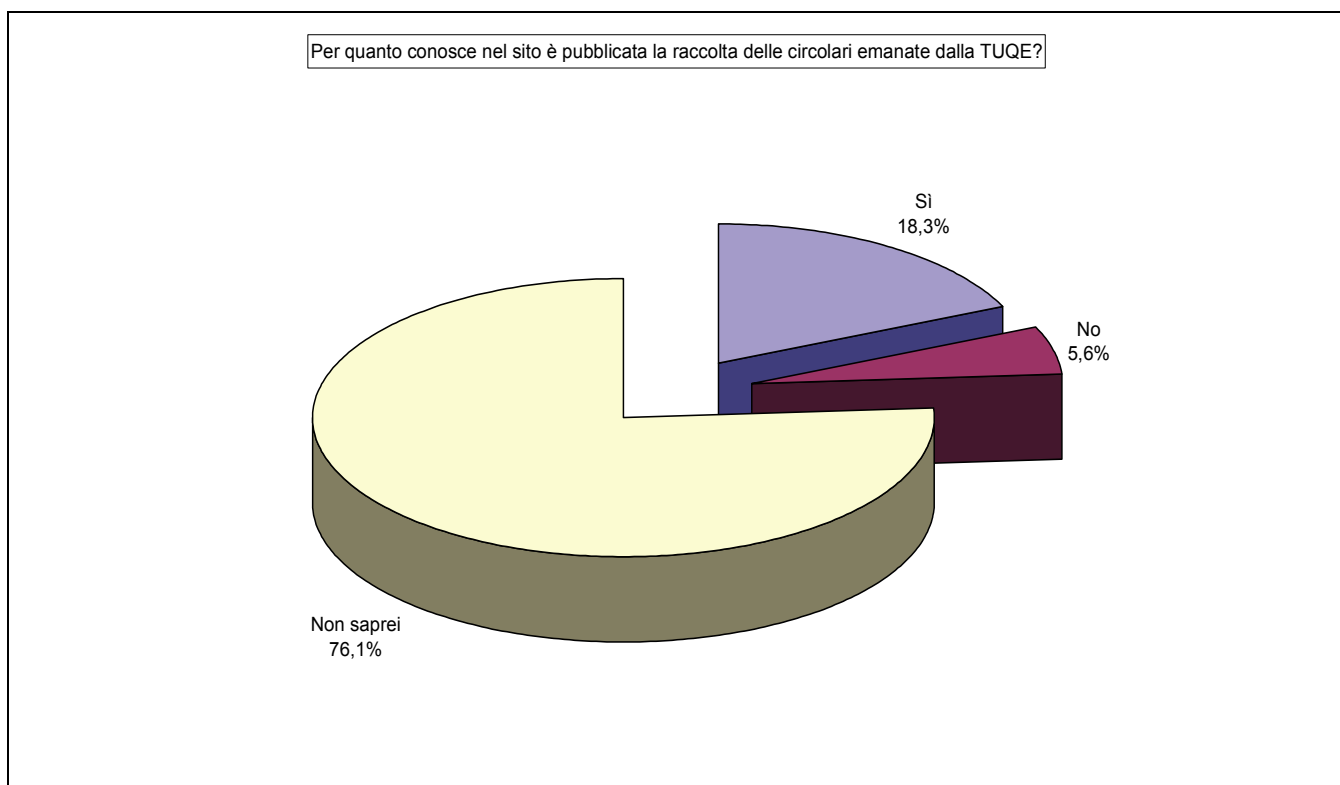
Grafico 19. I limiti all'utilizzo di internet dipendono attualmente da



Infine, per questa seconda parte del questionario, è stato chiesto se erano a conoscenza della pubblicazione on-line delle circolari emanate dalla TUQE ed appare chiaramente che oltre i tre quarti degli utenti intervistati non sanno dell'esistenza di questo settore del sito internet.

Il termine "circolari" e TUQE poteva indurre in errore così come la posizione delle stesse sul sito non favorisce la conoscenza; questi ed altri elementi possono incidere ma rimane il dato netto ed evidente di una non conoscenza di questo strumento e di questa opportunità.

Grafico 20. Per quanto conosce o ha sentito dire nel sito è pubblicata la raccolta di circolari emanate dalla TUQE?



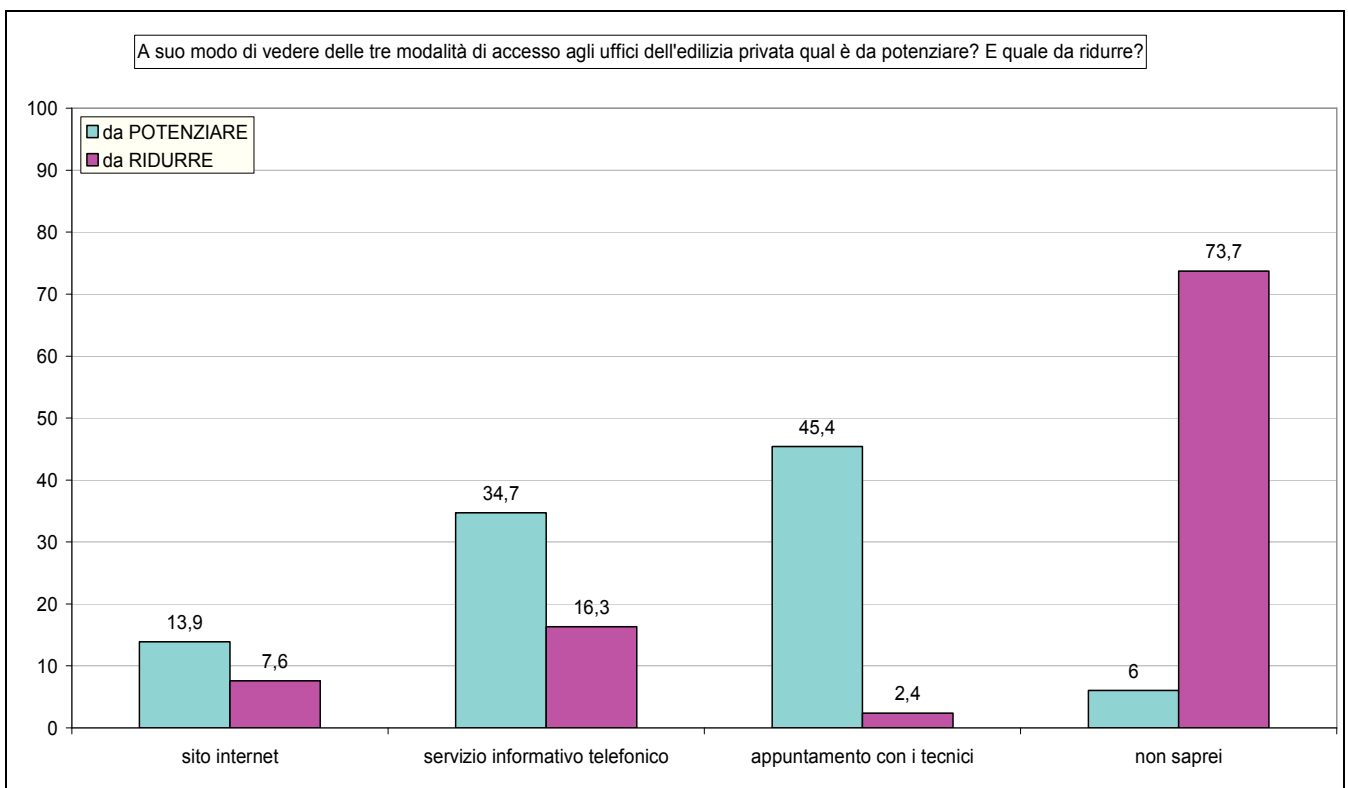
4. IPOTESI E PROPOSTE

Nell'ultima sezione del questionario si è cercato di individuare le aree che richiedono un maggior potenziamento e quelle che al contrario possono essere ridotte; in altri termini di ricavare ulteriori elementi per la riorganizzazione del servizio.

I professionisti ancora una volta indicano nel rapporto diretto con il tecnico l'aspetto da potenziare; seguono il "Servizio Informativo Telefonico" e, con una ridotta percentuale di loro (il 13,9%), il "sito internet".

Gli stessi professionisti però non saprebbero scegliere quale dei tre servizi sopra citati si potrebbero ridurre e quasi i tre quarti di essi indicano "non saprei". Il restante 26,3% dichiara in misura maggiore la riduzione del SIT seguita dal sito internet e solo il 2,4% degli intervistati ridurrebbe gli appuntamenti con i tecnici.

Grafico 21. A suo modo di vedere delle tre modalità di accesso agli uffici dell'edilizia privata qual è da potenziare? E quale da ridurre?



Ancora una volta le donne indicano il sito internet negli aspetti da potenziare con valori superiori alla media, così come la fascia d'età superiore (55 anni e oltre) sottolinea la volontà di potenziare gli appuntamenti con i tecnici.

La classe d'età 19-34 anni mostra valori doppi rispetto al totale di "non saprei".

Sempre al fine di delinearne le aree di intervento a maggior priorità, sono state riportate sei affermazioni/proposte sul servizio di edilizia privata e si è chiesto ai professionisti intervistati di indicare per ciascuna il proprio grado di accordo.

Successivamente, per le stesse affermazioni, gli intervistati sono stati invitati ad indicare la prima e la seconda affermazione/proposta più importante.

In entrambe le domande le prime due risposte fornite risultano:

- *Creare un rapporto diretto con il tecnico che "segue" la pratica, anche creando un servizio di risposta via e-mail con garanzia di risposta in tempi certi;*
- *Snellire la procedura in modo da non dover ripresentare ogni volta documenti già in possesso dell'Amministrazione.*

Segue al terzo posto "Prevedere un contatto ad hoc, su richiesta, con il tecnico referente della pratica appena essa viene assegnata, per la presentazione di tutti gli aspetti 'tecnici' connessi al progetto".

Le risposte qui fornite risultano coerenti con quanto dichiarato in precedenza.

Grafico 22. Abbiamo raccolto alcune affermazioni/proposte sul servizio di edilizia privata: quanto è d'accordo da 1 a 10 con ciascuna affermazione/proposta?

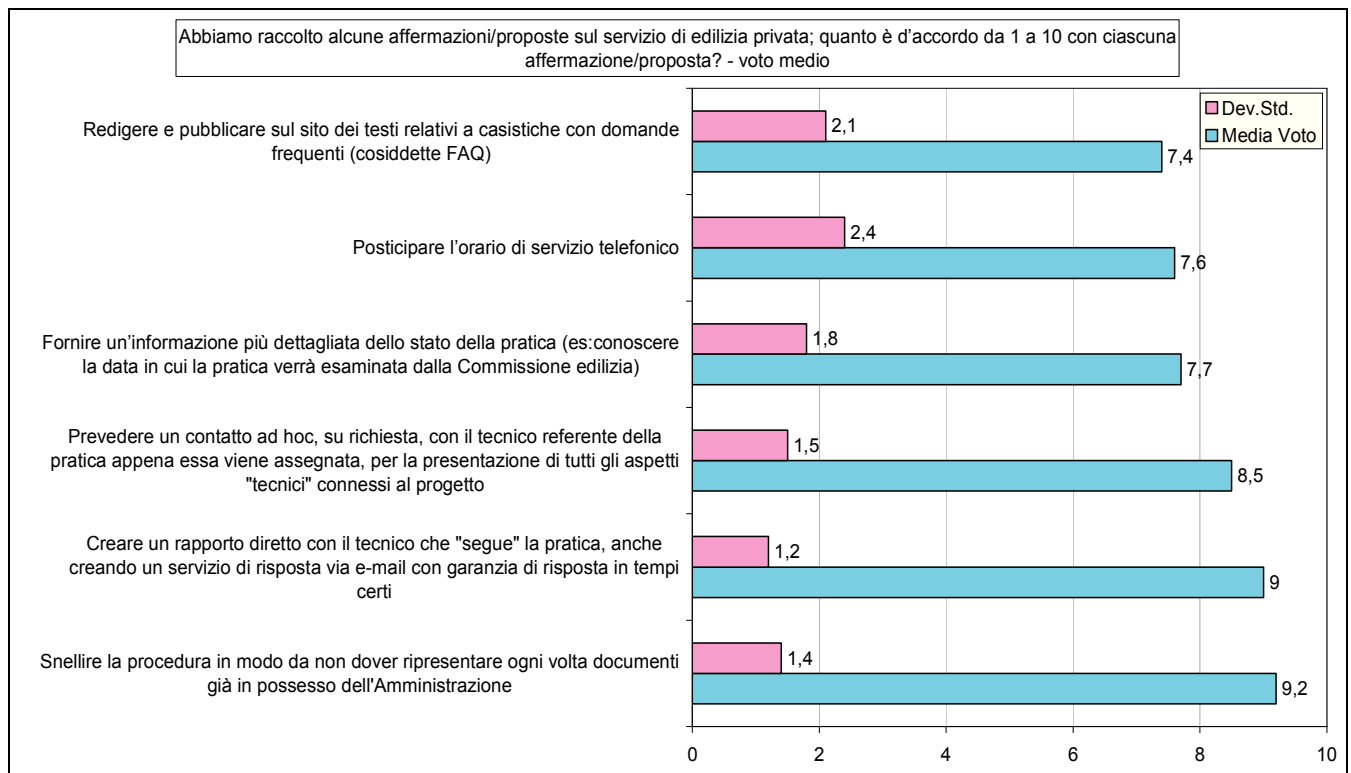
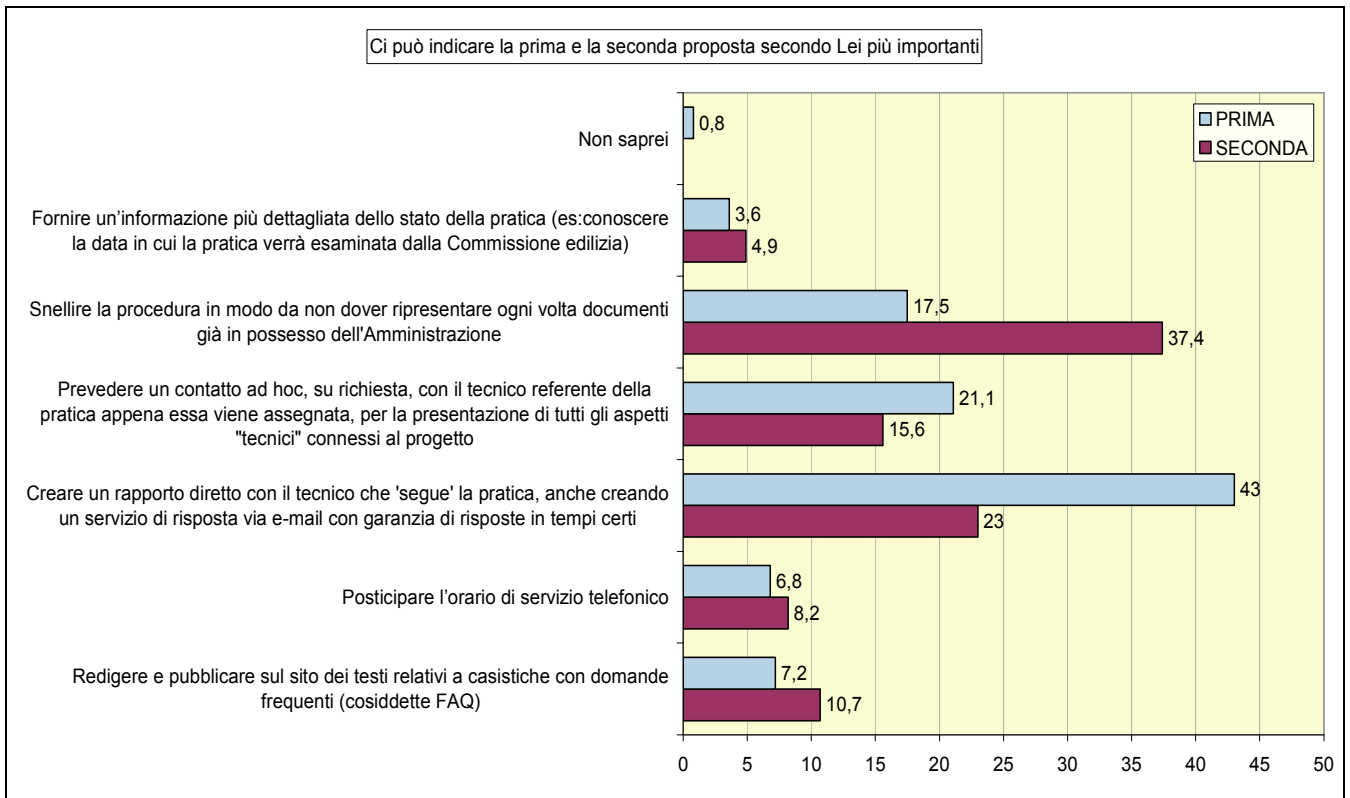
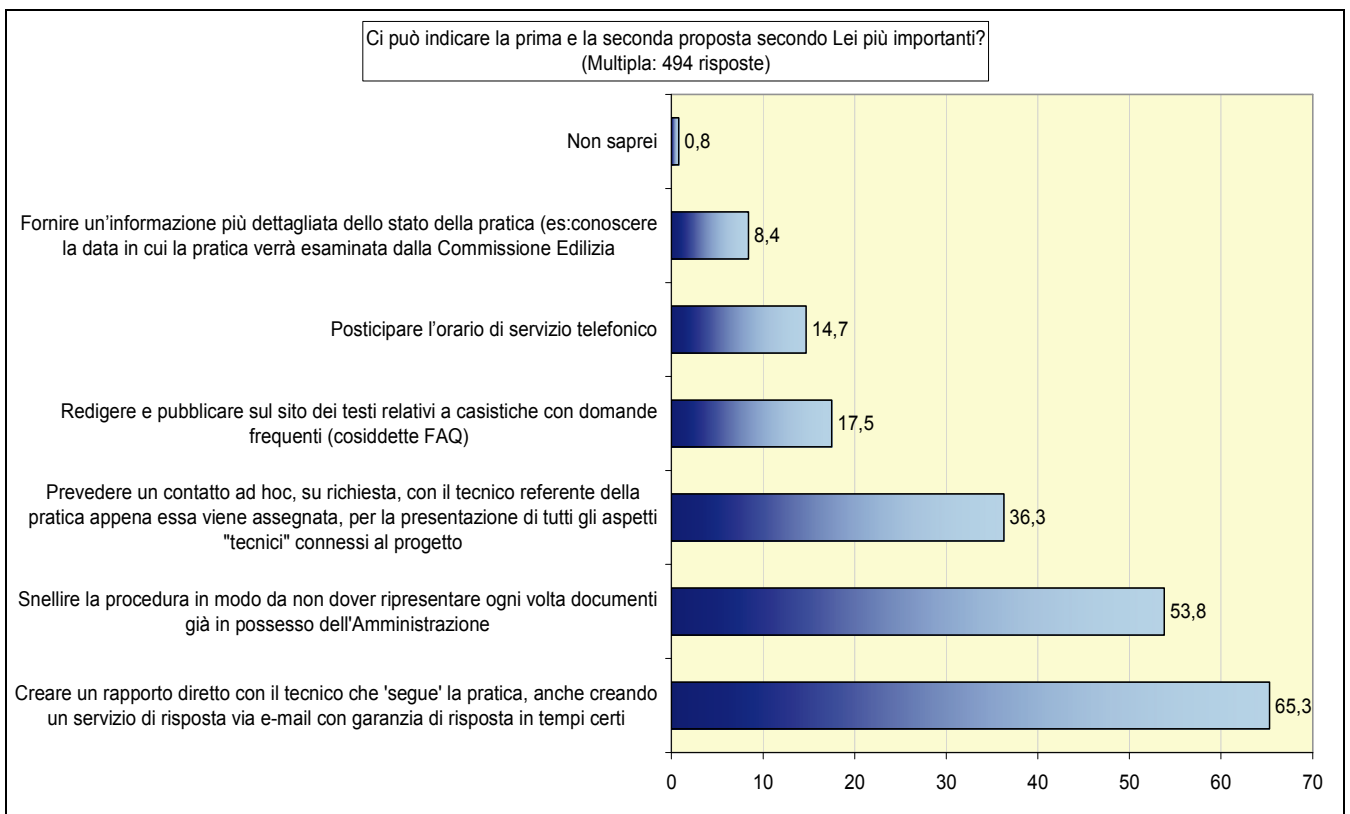


Grafico 23. *Ci può indicare la prima e la seconda proposta secondo Lei più importanti?*



Il *grafico 24*, mostra in modo più chiaro la graduatoria emersa dalla domanda 15 (*grafico 21*), sommando per ogni voce le risposte “PRIMA” e “SECONDA”.

Grafico 24. *Ci può indicare la prima e la seconda proposta secondo Lei più importanti?(multipla)*

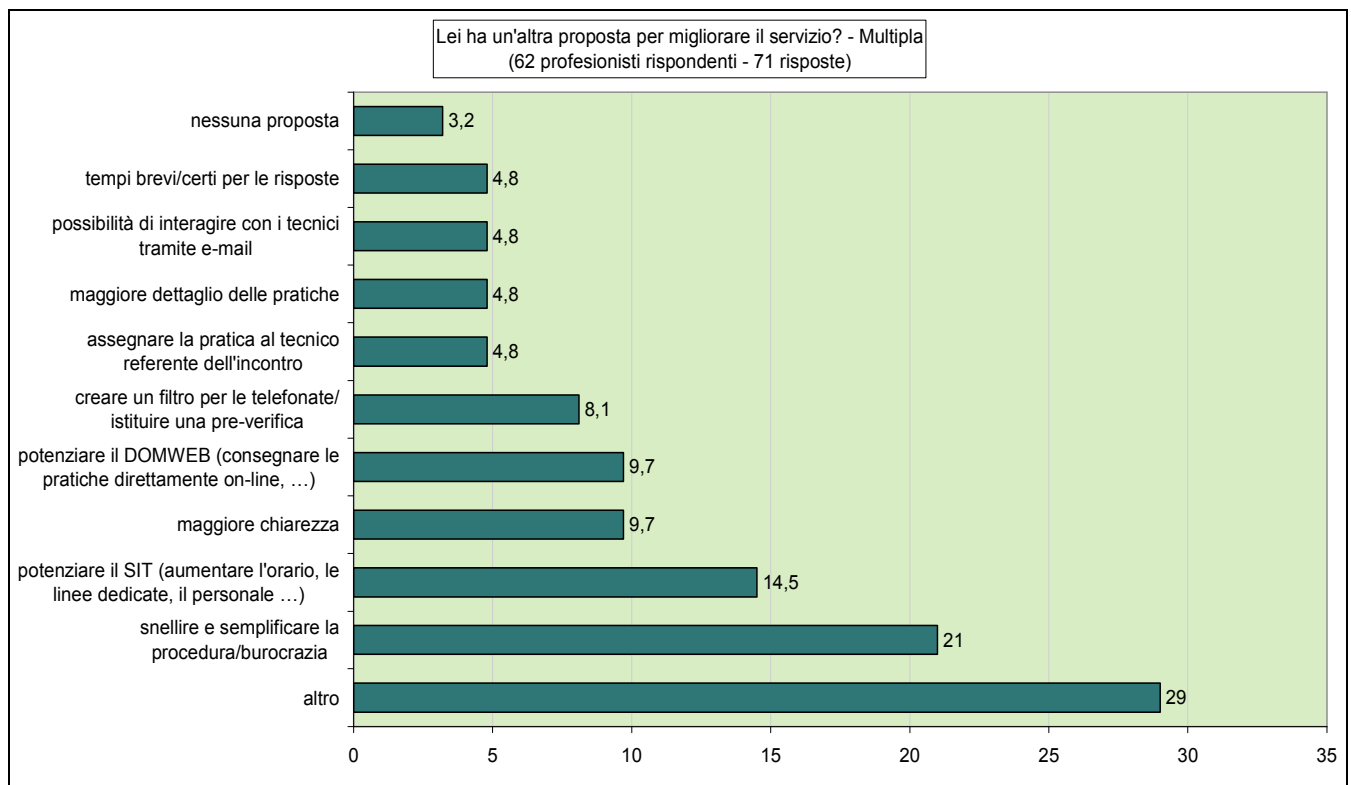


Si è quindi dato la possibilità agli intervistati di indicare un proprio suggerimento aggiuntivo rispetto a quello precedentemente dichiarato.

Solo il 24,7% ha indicato di avere un altro suggerimento; di questi il 29% indica proposte dettagliate e non raggruppabili in macro categorie, il 21% vorrebbe una procedura più semplice e agevole e il 14,5% vorrebbe un potenziamento del SIT.

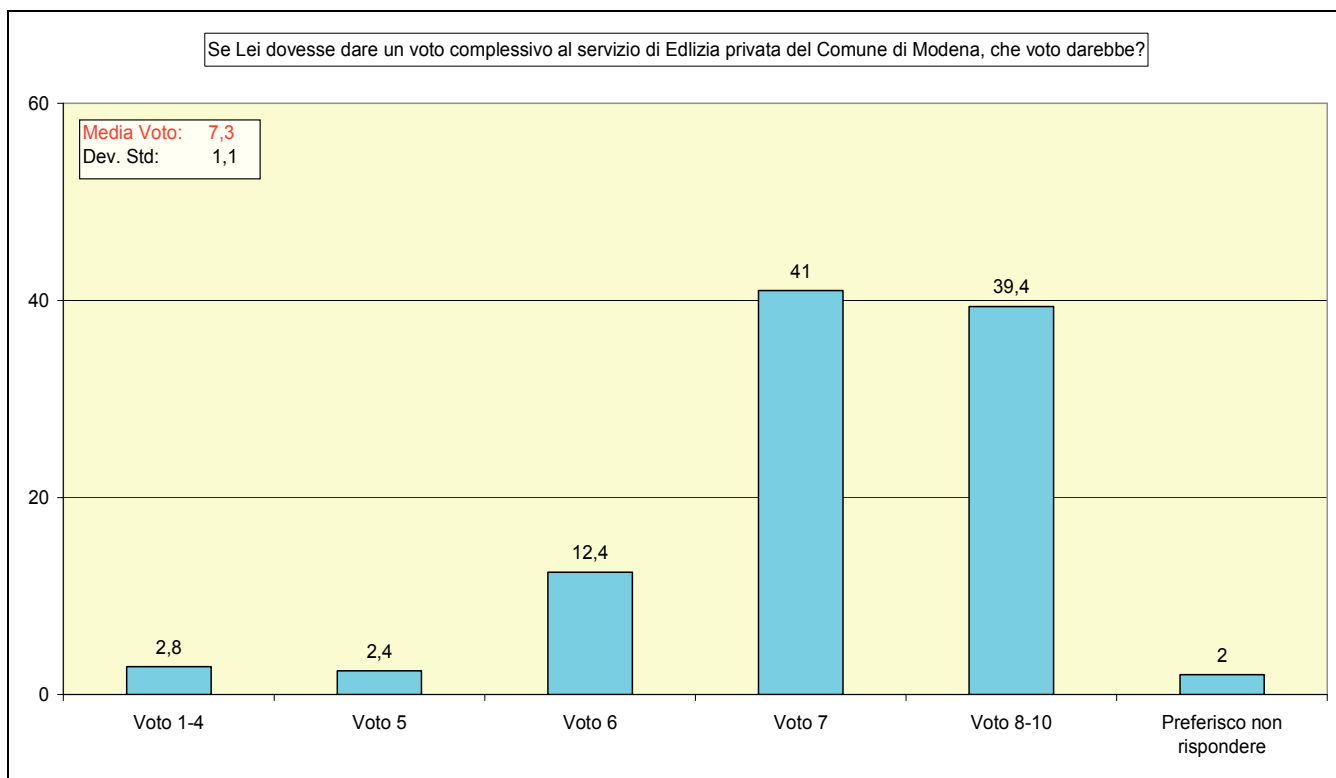
Seguono una serie di altre voci relative alla chiarezza delle informazioni ricevute e del sito internet, come riportato nel grafico 25.

Grafico 25. *Lei ha un'altra proposta per migliorare il servizio? – Multipla*



Nel complesso il voto attribuito al servizio di Edilizia Privata del Comune di Modena ottiene un voto medio pari a 7,3.
Circa il 40% esprime un voto di piena soddisfazione a cui si aggiunge un altro 41% con una soddisfazione discreta.

Grafico 26. *Se Lei dovesse dare un voto complessivo al servizio di Edilizia del Comune di Modena, che voto darebbe?*

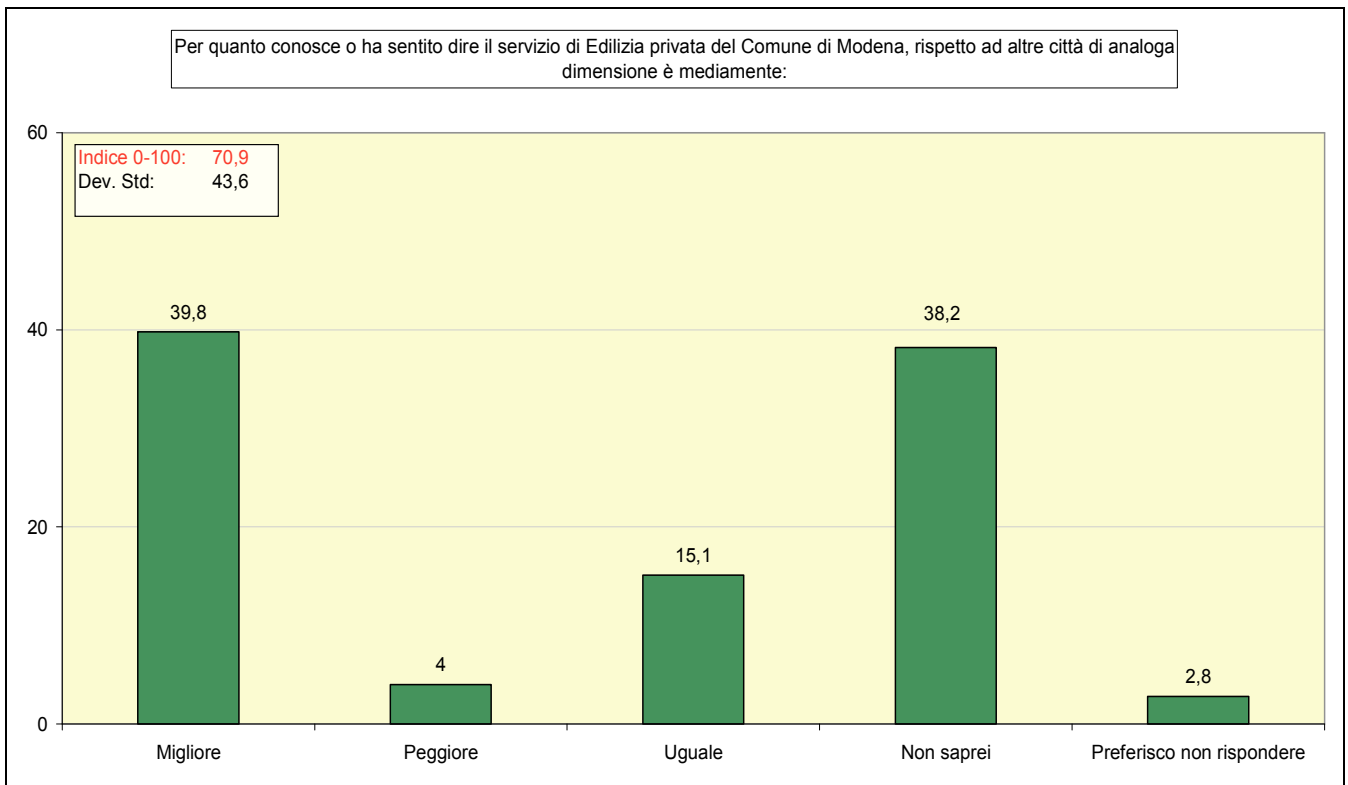


Analizzando per sottocampioni si nota che i voti medi tendono a crescere al crescere dell'età.

In chiusura, il servizio di Edilizia privata del Comune di Modena è stato rapportato a quello di altre città di analoga dimensione; nella percezione degli intervistati esso è risultato mediamente migliore per il 40% e peggiore per il 4%. Alta è la percentuale di chi non conosce, o non ha termini di paragone e dunque preferisce non rispondere.

Nell'insieme comunque non emerge una "specificità negativa" del servizio a Modena, anzi si conferma una buona valutazione complessiva sia in termini di voto di merito che di confronto con altre realtà.

Grafico 27. Per quanto conosce o ha sentito dire il servizio di Edilizia privata del Comune di Modena, rispetto ad altre città di analoga dimensione è mediamente:



Non si evidenziano differenze socio-anagrafiche di rilievo, ad eccezione di una percentuale comprensibilmente superiore alla media di "non saprei" per la classe d'età più giovane e di valutazione di un servizio "migliore" fra coloro che sono in possesso di un titolo di studio "fino a licenza media".

Prima di chiudere riportiamo la tabella riassuntiva della soddisfazione (medie voto) rilevata sui due principali punti di contatto con il Settore Edilizia, ovvero il SIT e il sito internet.

Si può osservare che la media dei micro fattori, ovvero dei singoli aspetti relativi ai due servizi, risulta più bassa della media fra i due voti complessivi al SIT e al sito internet, a sua volta minore della media complessiva al Servizio di Edilizia privata del Comune di Modena.

Questa valutazione porta a concludere che l'immagine d'insieme del Servizio Edilizia privata è "più forte" della somma dei singoli aspetti che la compongono, oppure che vi sono aspetti, non misurati in questa ricerca, che incidono positivamente sulla valutazione complessiva.

Tabella 1. Medie Voto

Il SIT (servizio Informativo Telefonico)	Cortesia	7,6
	Capacità di ascolto	7
	Capacità comprensione della richiesta fatta	7
	Esaustività / completezza delle risposte	6,8
	Chiarezza delle risposte	6,7
	Precisione delle risposte	6,7
	Coerenza delle risposte	6,5
	Tempi per ottenere l'informazione richiesta	6,4
	Uniformità delle risposte	6
	Tempi per avere risposta al telefono	5,1
	Comodità degli orari di accesso telefonico	4,6
	Nel complesso che voto attribuisce al SIT?	
Il Sito Internet	La facilità di scaricare moduli	7,9
	L'aggiornamento dei contenuti	7,3
	Il livello di completezza dei contenuti	7,2
	In generale la qualità della navigazione (facilità di spostamento all'interno del sito, link comprensibili, ecc...)	7,1
	L'organizzazione dei contenuti nella pagina	7
	L'efficacia del motore di ricerca	6,8
	Nel complesso che voto attribuisce al SITO INTERNET?	

Se Lei dovesse dare un voto complessivo al Servizio di Edilizia privata del Comune di Modena, che voto darebbe?	7,3
media macro-fattori	6,9
media micro-fattori	6,7

Nota Metodologica

Il metodo di rilevazione

La ricerca sul Servizio Informativo Telefonico (SIT) del Settore trasformazione urbana e qualità edilizia del Comune di Modena è stata condotta dall'Ufficio Organizzazione e Qualità del Comune di Modena e curata dall'Ufficio Ricerche dello stesso.

La rilevazione si è svolta tra il 20 ottobre e il 13 novembre del 2011, effettuata tramite autocompilazione on-line di un questionario strutturato (vedi allegato). Il questionario era composto principalmente da domande a risposta chiusa, alcune domande prevedevano l'ordinamento delle voci e solo in un caso la domanda era aperta.

Piano di campionamento

La popolazione di riferimento è costituita dai professionisti che hanno avuto un contatto diretto con il Settore Edilizia e con il SIT negli anni dal 2008 al 2011 in possesso di un indirizzo e-mail valido. Sono stati invitati alla compilazione del questionario 444 professionisti.

Il totale delle interviste utili è pari a 251 unità.

Rappresentatività dei risultati

Il margine d'errore dei totali delle risposte con un intervallo di confidenza del 95% è risultato pari al +/- 4,08%.

Caratteristiche degli intervistati

Il campione è così rappresentato:

		n	%
Totale		251	100
Genere:	Femmina	48	19,1
	Maschio	203	80,9

		n	%
Totale		251	100
Età:	19-34	34	13,5
	35-44	71	28,3
	45-54	72	28,7
	55 e oltre	74	29,5

		n	%
Totale		251	100
Titolo di Studio	Fino a media superiore	109	43,4
	Laurea/Master	142	56,6

		n	%
Totale		251	100
Posizione Professionale	Libero professionista	236	94
	Altro	15	6

Deviazione standard

La deviazione standard, rappresentata nei grafici insieme alla media voto, è un indicatore della variabilità della misura effettuata (in questo caso ci riferiamo al voto medio dato dagli intervistati): rappresenta la distanza media dei dati dalla loro media. Ovvero misura il livello di dispersione dei dati osservati attorno al loro valore medio, identifica quindi situazioni di eterogeneità o di omogeneità delle valutazioni.

Analisi di regressione

L'*analisi di regressione multipla* esprime la relazione di dipendenza di una determinata variabile detta appunto dipendente o effetto, da diverse variabili dette indipendenti o causa. Attraverso un definito modello matematico si descrive questa relazione, permettendo così di determinare per ogni variabile osservata il grado di incidenza sulla variabile dipendente.

I risultati forniti dai coefficienti di regressione (Beta) determinano il peso rivestito dai singoli aspetti indagati sulla valutazione complessiva.

Il coefficiente Beta, può assumere valori compresi tra -1 e 1, rappresentando così rispettivamente la negatività o la positività della relazione che lega le due variabili.

Insieme al valore di Beta compare anche la significatività (Sig.), che indica, in termini di probabilità, quando il valore Beta appunto è in effetti in relazione di dipendenza o meno.

Nel caso specifico del SIT (servizio informativo telefonico) e del sito internet, l'analisi di regressione permette di misurare l'impatto che ha il giudizio di ogni singolo aspetto del servizio sulla valutazione complessiva al servizio stesso.

E' possibile individuare in questo modo anche l'importanza "latente" assunta dai diversi aspetti valutati in sede di intervista al fine di poter rappresentare graficamente le singole voci analizzate secondo importanza e soddisfazione.

Gli indicatori sintetici

In alcune variabili sono stati effettuati accorpamenti con più modalità di risposta: esse riguardano l'età, il titolo di studio, la condizione occupazionale; gli accorpamenti sono indicati nelle distribuzioni di frequenza relative ai dati socio-anagrafici .

Nella domanda la cui modalità di risposta si articolava nella scala «Migliore», «Peggior», «Uguale», «Non saprei» e «Preferisco non risponde» sono state trattate anche come metriche a valori: 100 (Migliore), 50 (Uguale), 0 (Peggior).

La rispettiva tabella riportano quindi sia le percentuali di risposta dei singoli valori che un *indice sintetico*, il quale riassume in un unico valore numerico (tra 0 e 100) l'insieme della risposta.

A cura di:

Ufficio ricerche – Direzione generale – Comune di Modena

Vittorio Martinelli – direzione ricerca

Nicola Burani e Silvia Loschi – elaborazione dati e analisi statistica

Ufficio qualità ed innovazione dell'Ente

Daniela Migliozzi

Alberto Soncini