



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Indagine sul grado di soddisfazione del Servizio: EDILIZIA

Presentazione dei risultati

Ottobre 2008

Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi dell'indagine	3
3.	Metodologia utilizzata	3
4.	I risultati dell'indagine	4
5.	Considerazioni finali	14

1. Premessa

Nel periodo 22 settembre - 02 ottobre 2008 è stata svolta durante 10 giorni consecutivi ed in diverse fasce orarie un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio Edilizia del Comune di Bolzano.

A tale fine, presso gli uffici del Servizio Edilizia, sono stati distribuiti questionari anonimi ad un campione complessivo di 117 persone, campione statisticamente significativo e rappresentativo dell'utenza del Servizio Edilizia.

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- verificare/rilevare il grado di soddisfazione dei servizi offerti da parte degli utenti
- sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso
- focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
- confrontare i risultati con quelli del 2006 laddove possibile
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

Nel questionario è stato richiesto un giudizio sui molteplici aspetti che caratterizzano il Servizio Edilizia, quali gli orari di apertura, la competenza del personale, ecc., nonché il grado di conoscenza di alcuni servizi che vengono messi a disposizione come ad esempio il servizio di "Newsletter" ed il progetto "Edilizia on-line".

3. Metodologia utilizzata

Sono stati impostati gli obiettivi delle indagini, sono state svolte le indagini con questionari distribuiti a cittadini e professionisti che si rivolgono al Servizio Edilizia di Bolzano, i quali li hanno compilati con l'assistenza di rilevatori presenti in loco.

4. I risultati dell'Indagine

Il campione

Nell'analisi delle valutazioni del Servizio Edilizia si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua, la situazione occupazionale, la residenza, nonché la periodicità di frequenza del Servizio.

Dei 117 intervistati, il 63,2% dichiara di essersi recato al Servizio Edilizia oltre 10 volte nell'arco dell'ultimo anno (nel 2006 erano il 38,9% degli utenti).

(Grafico 7)

In primo luogo gli intervistati si sono presentati presso gli uffici per presentare richieste di concessioni e/o autorizzazioni edilizie (39,7%) in secondo luogo per ottenere informazioni tecniche e/o amministrative in generale (28,6%).

(Grafico 8)

Grafico 7

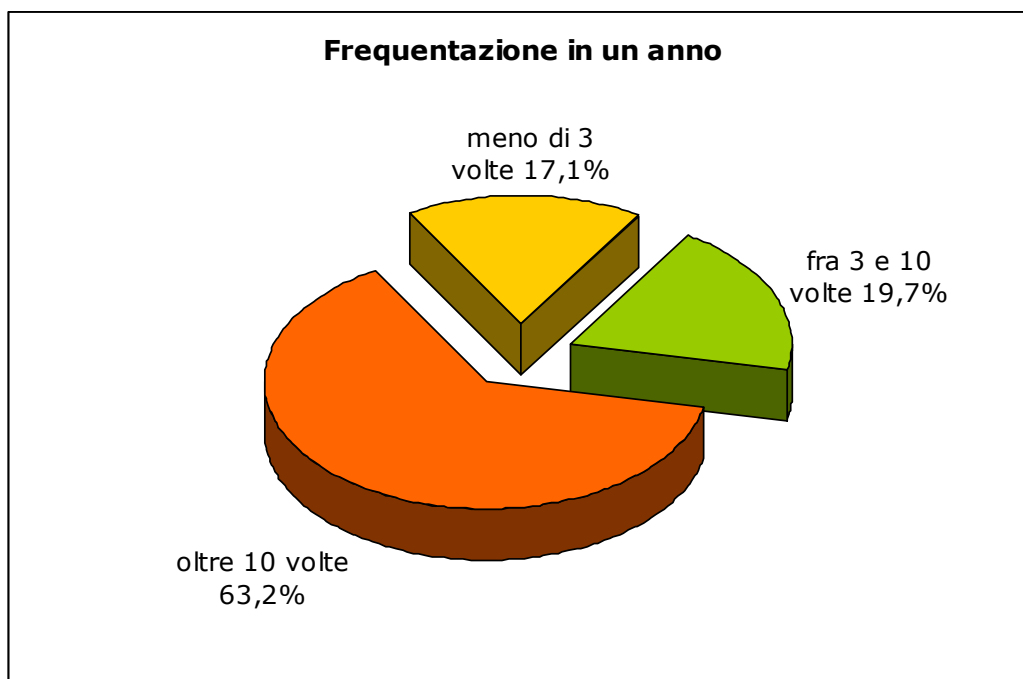


Grafico 7

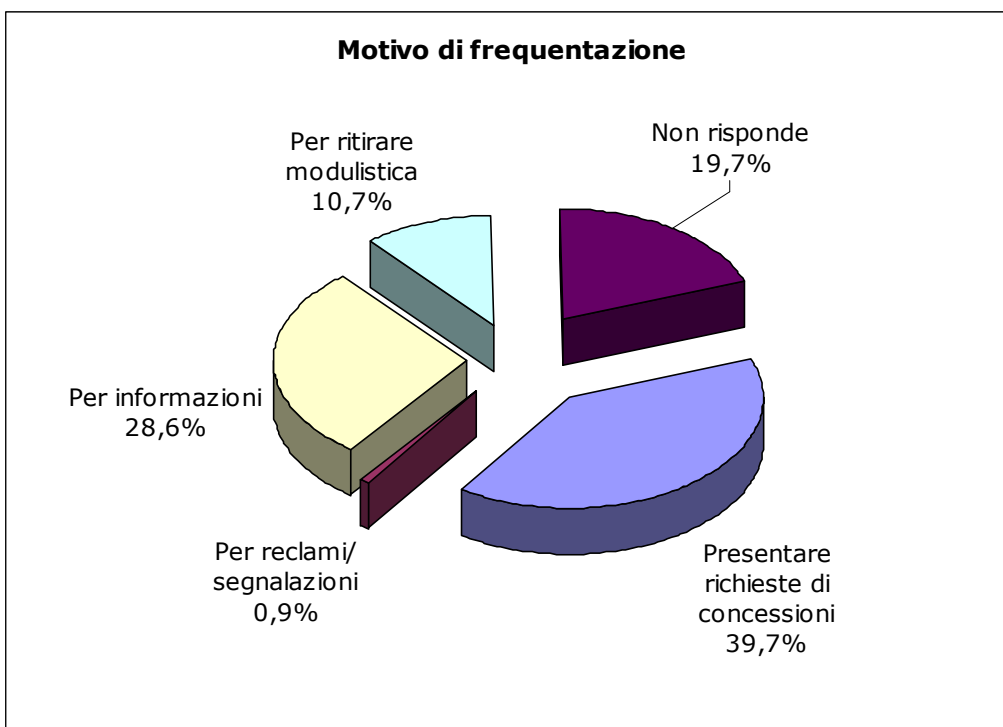


Grafico 8

Giudizio complessivo

È stato chiesto ai cittadini intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul Servizio Edilizia per mezzo di un voto in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 7,80 (2006: 7,97).

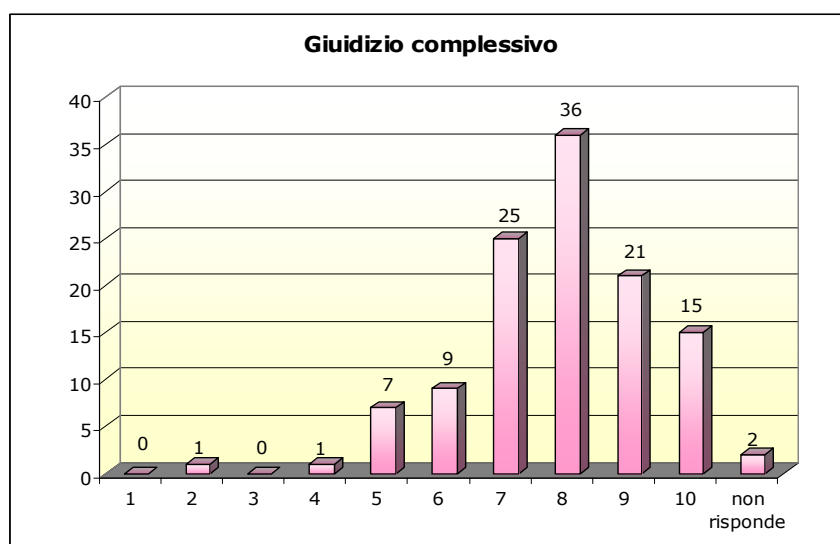


Grafico 9

Il giudizio rispetto a servizi analoghi di altri comuni

Il 69,2% degli intervistati si reca abitualmente anche in un altro comune per servirsi di servizi analoghi a quelli offerti dal Servizio Edilizia del Comune di Bolzano.

Nel confrontare la qualità dei servizi offerti il 41% degli utenti giudica quelli offerti dal Comune di Bolzano migliori di quelli degli altri comuni da loro frequentati, solo il 12,3 % peggiore. (Grafico 14)

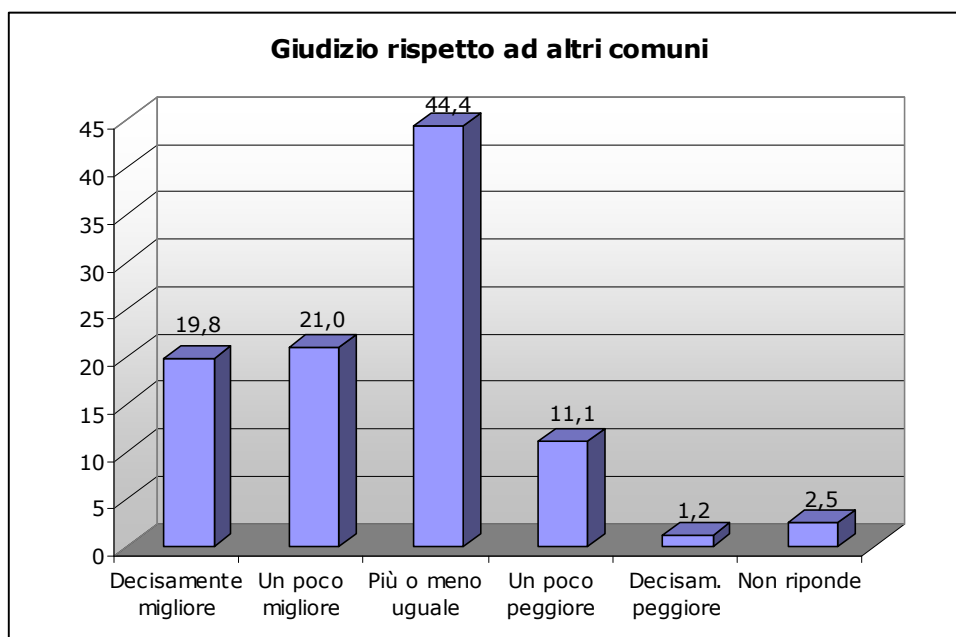


Grafico 14

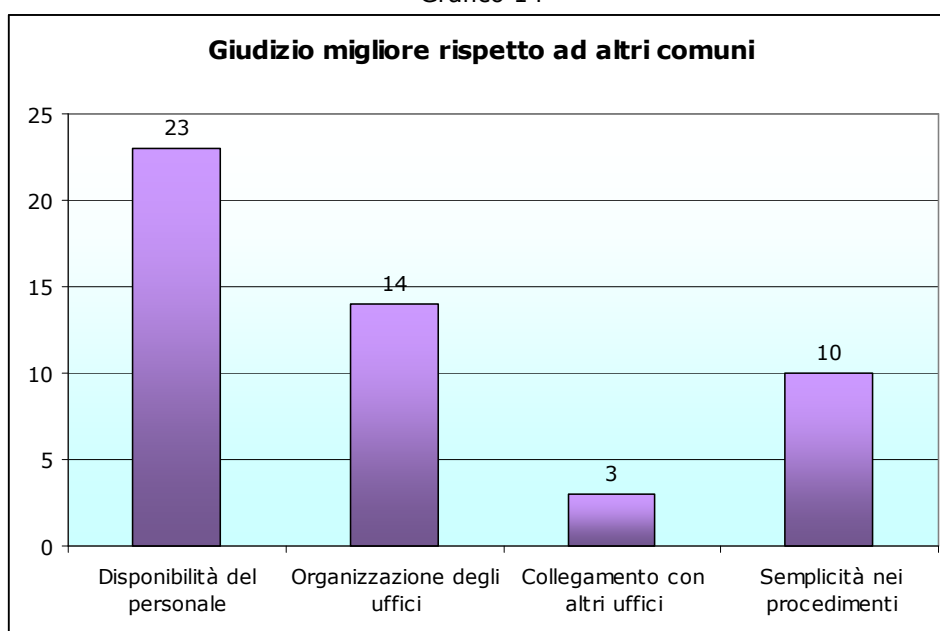


Grafico 15

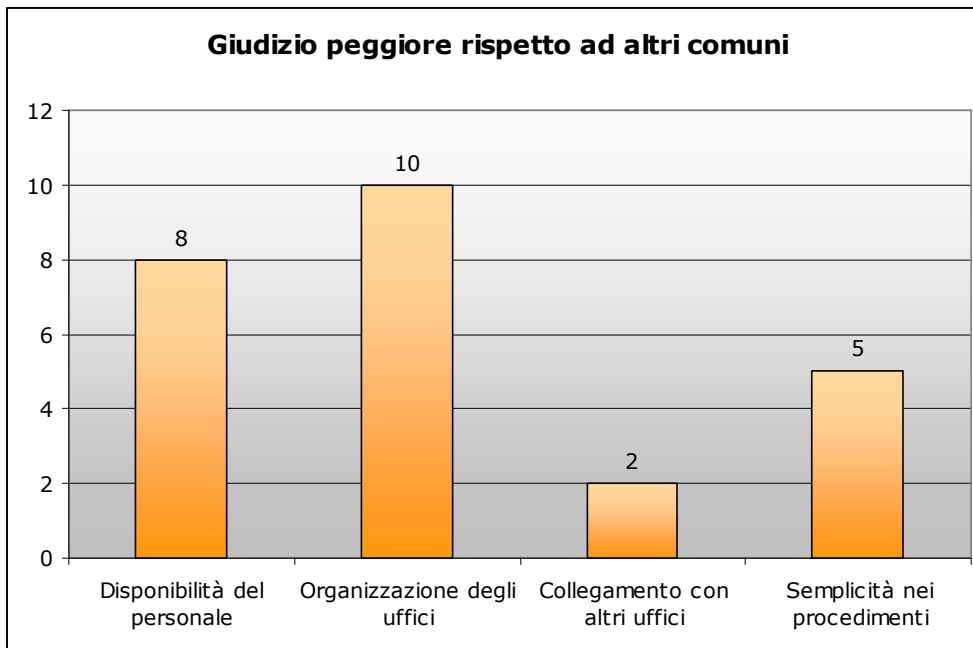


Grafico 16

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento del Servizio Edilizia sui singoli aspetti specifici, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 16 affermazioni proposte valutandole con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero).

Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente.

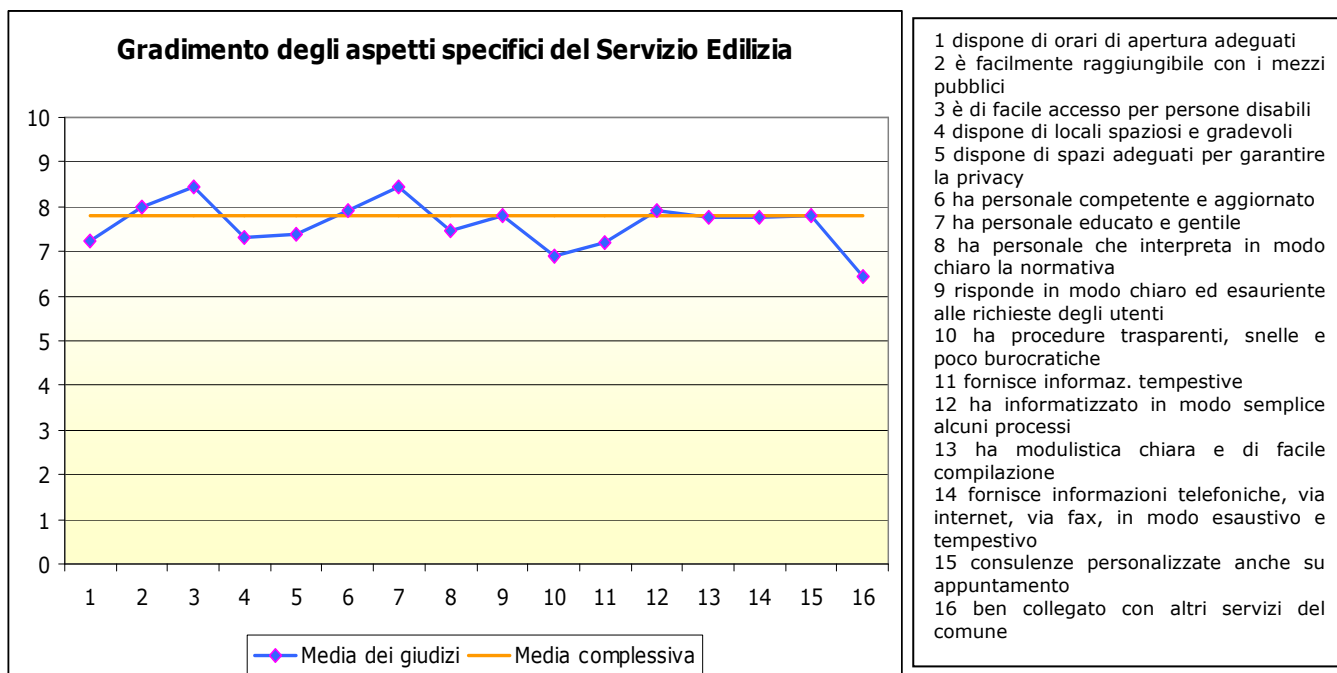


Grafico 17

Il Servizio Edilizia...	Voto	Voto
-------------------------	------	------

	2008	2006
è di facile accesso anche alle persone in condizione di disabilità	8,44	8,31
ha personale educato e gentile	8,43	8,47
è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	8,00	7,78
ha informatizzato in modo semplice alcuni processi	7,93	8,12
ha personale competente e aggiornato	7,91	8,08
risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti	7,81	7,91
offre consulenze personalizzate anche su appuntamento	7,80	7,87
ha modulistica chiara e di facile compilazione	7,78	8,13
fornisce info tel, via internet, via e-mail in modo esaustivo e tempestivo	7,77	7,73
ha personale che interpreta in modo chiaro la normativa	7,46	7,86
dispone di spazi adeguati per garantire la privacy	7,39	7,81
dispone di locali spaziosi e gradevoli	7,31	7,77
dispone di orari di apertura adeguati	7,25	7,10
fornisce informazioni tempestive	7,20	7,66
ha procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche	6,88	7,33
è ben collegato con altri servizi del comune	6,44	7,22

Tabella 1

I punti di forza

L'ambito dei punti di forza è costituito dall'insieme degli aspetti che hanno raggiunto una media di gradimento superiore al voto 7,80 e che sono precisamente:

- è di facile accesso anche alle persone in condizione di disabilità (8,44)
- ha personale educato e gentile (8,43)
- è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (8,00)
- ha informatizzato in modo semplice alcuni processi (7,93)
- ha personale competente ed aggiornato (7,91)
- risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti (7,81)

I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione nel complesso molto positiva, emergono solo due punti vicino alla soglia di attenzione, ossia le procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche (6,88) e il collegamento con altri servizi del Comune di Bolzano (6,44). Nell'indagine del 2006 i punti di attenzione erano gli orari di apertura non adeguati alle esigenze degli utenti (7,10) e la mancanza di un efficiente collegamento con altri servizi del Comune di Bolzano (7,22).

Conoscenza di alcuni servizi offerti

Agli utenti intervistati è stato chiesto di rispondere a domande specifiche per valutare il loro grado di conoscenza di alcuni servizi offerti dal Servizio Edilizia del Comune di Bolzano.

Il 64,1% degli intervistati conosce il progetto "Edilizia on-line".

Tra coloro che lo conoscono e lo utilizzano, il 40,0% se ne serve principalmente per la cartografia, il 27,3% dichiara di utilizzarne tutti i servizi offerti. Il 78,4% lo valuta positivamente. (Grafici 18-20)

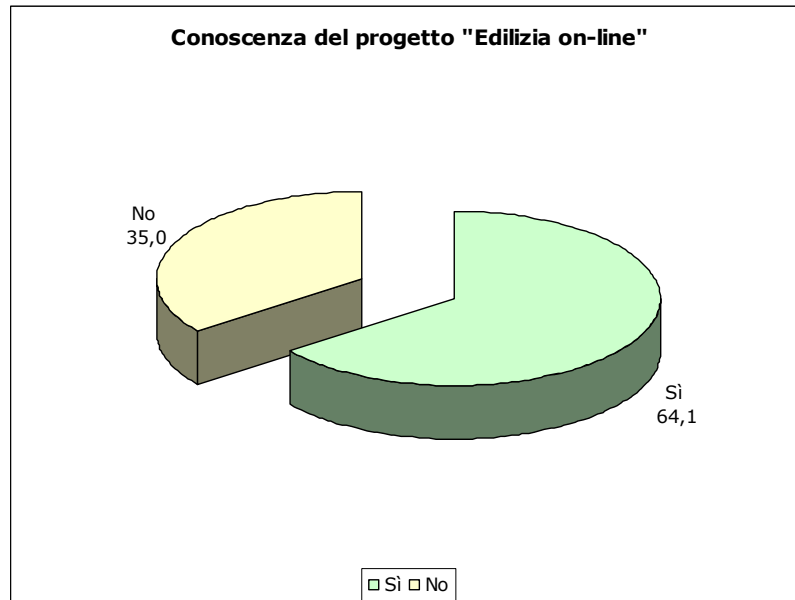


Grafico 18

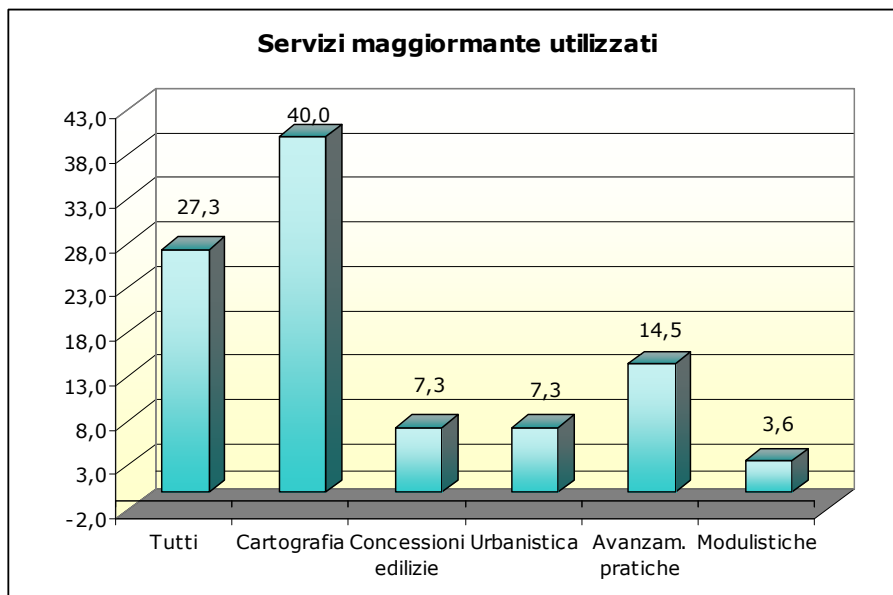


Grafico 19

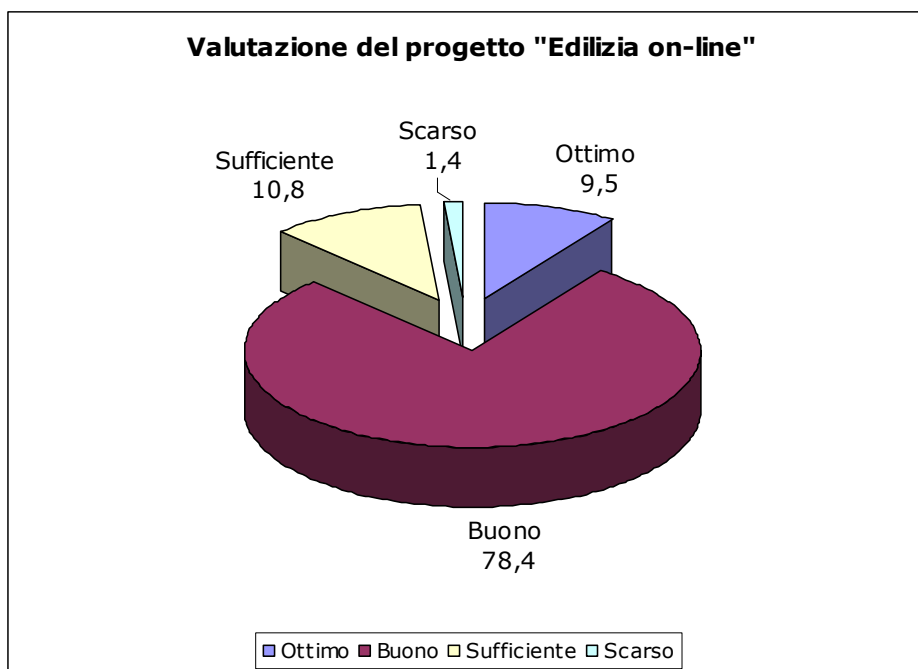


Grafico 20

Abbiamo inoltre chiesto al campione se è iscritto al servizio "Newsletter" del Servizio Edilizia del Comune di Bolzano e solo il 6,9% ha risposto in modo affermativo, di cui la metà lo valuta positivamente.

5. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per i servizi forniti dal Servizio Edilizia, soprattutto nell'aspetto del personale, mentre qualche riserva emerge sulle procedure, che risultano poco snelle e sui collegamenti procedurali con altri uffici all'interno dell'Amministrazione comunale.