



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Scheda B – 2010

Soddisfazione dei cittadini

Nel mese di ottobre 2008 è stata svolta a cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città in collaborazione con l'Unità Qualità e Innovazione e il Servizio Edilizia, un'indagine finalizzata a conoscere le opinioni dei propri utenti circa i servizi offerti.

Metodologia e campione

Indagine quantitativa estensiva consistente in indagini su 117 cittadini ed utenti del medesimo Servizio.

Partecipazione

Ottima disponibilità e attiva partecipazione da parte degli utenti che hanno considerato tale iniziativa come indice di volontà di miglioramento del servizio.

Risultati dell'indagine anno 2008

Giudizio complessivo sul Servizio edilizia del Comune di Bolzano, in una scala da 1 a 10:
media **7.80**

Aspetti maggiormente apprezzati dall'utenza:

Personale educato e gentile: **8,43**

Facilità di accesso per persone in situazione di disabilità: **8,44**

Facile raggiungibilità con mezzi pubblici: **8,00**

Informatizzazione di alcuni processi: **7,93**

Personale competente ed aggiornato: **7,91**

Punti di attenzione

Procedure poco snelle: **6,88**

Collegamento con altri servizi del Comune **6,44**

Conoscenza dei servizi sportello online e newsletter

- il 64,10% degli intervistati conosce il progetto "edilizia on-line" ed il 78,40% lo ritiene ben strutturato ed apprezza in particolar modo la parte cartografica;
- poco conosciuto è invece il servizio "newsletter"

Le indagini campionarie di soddisfazione dell'utenza sono state svolte rispettivamente anche negli anni 2003 e 2006.