



CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE DI SODDISFAZIONE

UFFICIO TRIBUTI

DEL COMUNE DI BOLZANO

REPORT 2018

Presentazione dei risultati

Gennaio 2018

a cura

dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città

Comune di Bolzano

Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi dell'indagine	3
3.	Metodologia utilizzata	3
4.	I risultati dell'indagine	4
	4.1 Utenti privati	4
	4.2 Studi commercialisti	15
6.	Considerazioni finali	18

1. Premessa

L'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti (cittadini e commercialisti) dell'Ufficio Tributi del Comune di Bolzano è stata svolta dal 1 al 21 dicembre 2017. Gli utenti privati sono stati intervistati per complessivamente 11 giorni consecutivi ed in diverse fasce orarie con questionari cartacei anonimi, mentre l'intervista con i commercialisti è avvenuta tramite un questionario online accessibile durante 3 settimane.

I questionari sono stati compilati da un campione complessivo di 151 persone, statisticamente significativo e rappresentativo degli utenti dell'Ufficio Tributi. Il questionario online invece è stato compilato da 64 commercialisti.

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- rilevare il grado di soddisfazione relativo al servizio dell'Ufficio Tributi del Comune di Bolzano
- provvedere ad un continuo miglioramento del servizio sulla base delle risultanze
- focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

3. Metodologia utilizzata

I questionari cartacei sono stati distribuiti in loco ai cittadini che nei giorni dell'indagine si sono recati presso l'Ufficio Tributi. Con l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti contabili è stata avviata una collaborazione per il coinvolgimento degli utenti commercialisti i quali sono stati invitati a dare un riscontro al servizio accedendo al questionario online.

In seguito, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel, corretti e validati e successivamente convertiti in SPSS, un programma utilizzato per l'elaborazione dei dati al fine di ottenere un esaustivo quadro analitico degli stessi.

4. I risultati dell'indagine

4.1 Utenti privati

4.1.1 Il campione

Nell'analisi delle risultanze dei questionari relativi all'Ufficio Tributi si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la situazione occupazionale, la residenza e la lingua di compilazione del questionario.

I valori riportati in questa sezione si riferiscono solo agli esiti dei questionari cartacei e sempre al totale delle risposte valide per una determinata domanda.

L'età media del campione è pari a 57 anni. La maggior parte degli intervistati ha un'età compresa tra i 55 e 64 anni (25,2%), seguita dai 45-54enni (23,1%). Un dato interessante che emerge è che il 31,3% degli utenti intervistati ha un'età pari a 65 anni ed oltre. (Grafico 1)

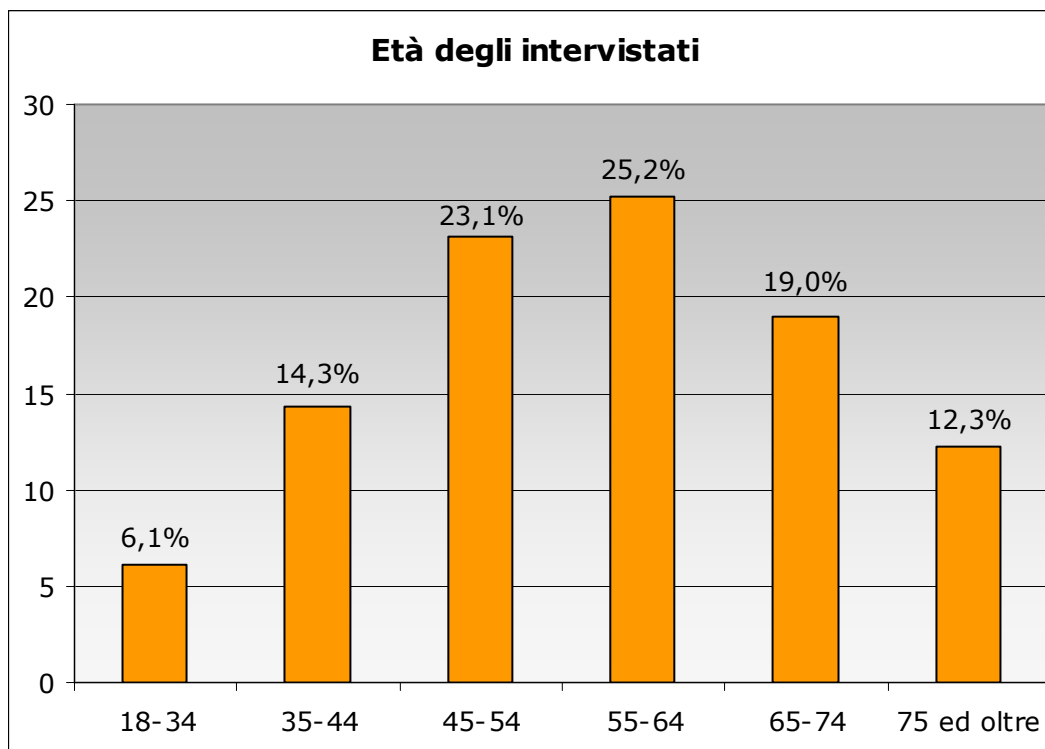


Grafico 1

La maggioranza degli intervistati è di sesso maschile (51,7%), ha la residenza nel Comune di Bolzano (88,7%) ed ha compilato il questionario in lingua italiana (72,2%). (Grafici 2, 3 e 4)



Grafico 2

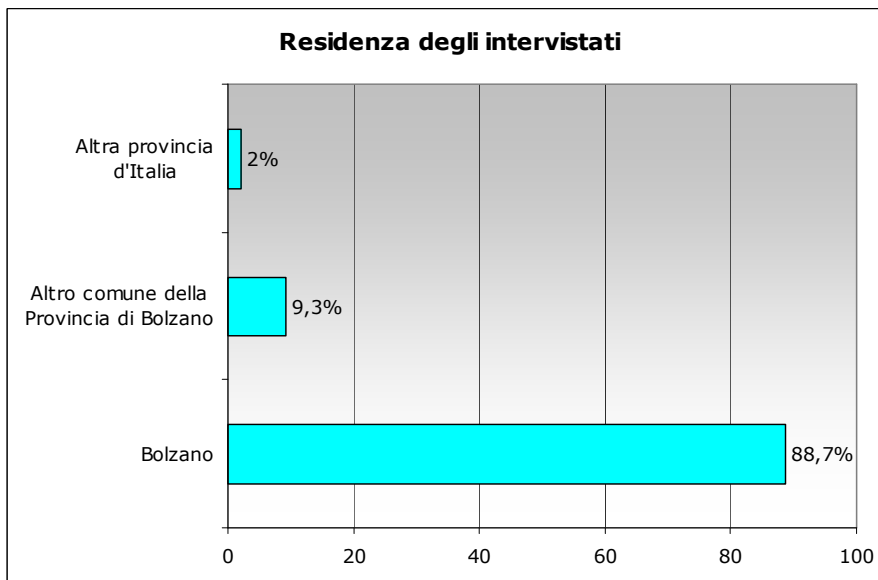


Grafico 3

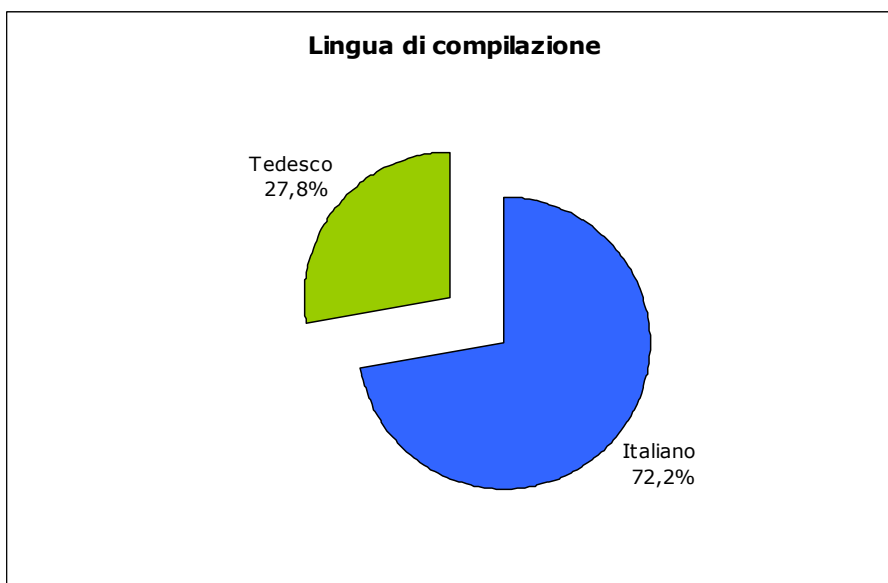


Grafico 4

Il 72,3% risulta occupato e il 21,9% è in pensione (21,9%). (Grafico 5)

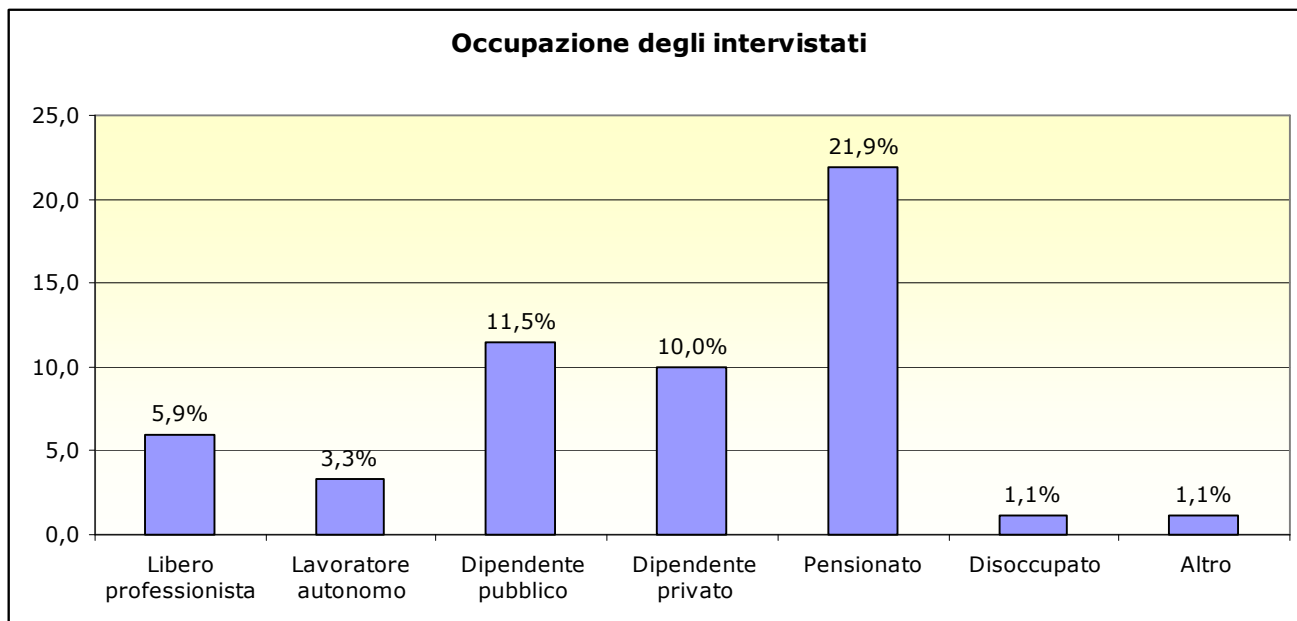


Grafico 5

4.1.2 Frequentazione dell'Ufficio Tributi

L'85,4% del campione dichiara di aver consultato l'Ufficio Tributi meno di 3 volte negli ultimi 12 mesi. L'86,3% lo ha contattato per una questione tributaria privata e l'82,5% si è recato direttamente all'ufficio (Grafici 6, 7 e 8)

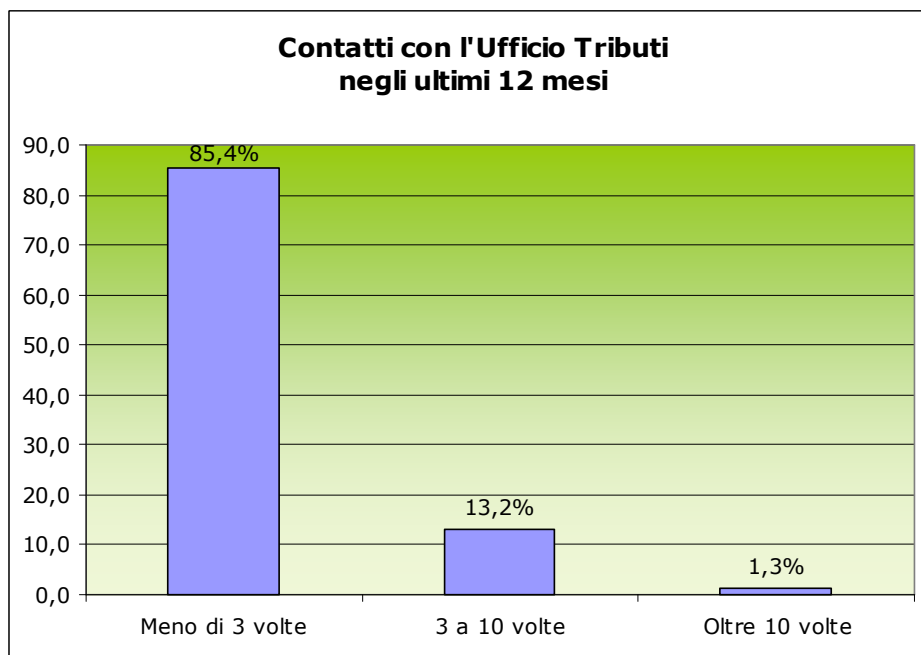


Grafico 6

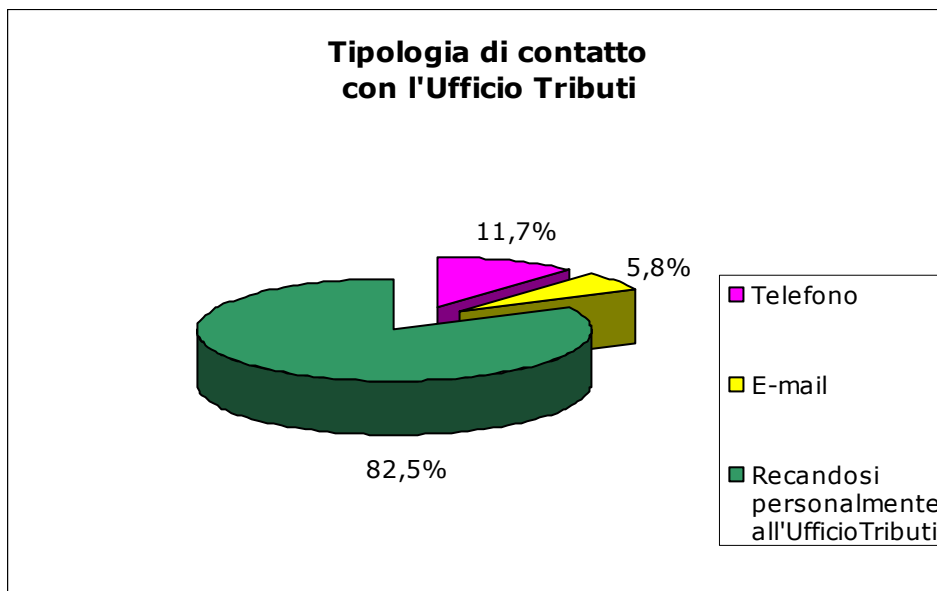
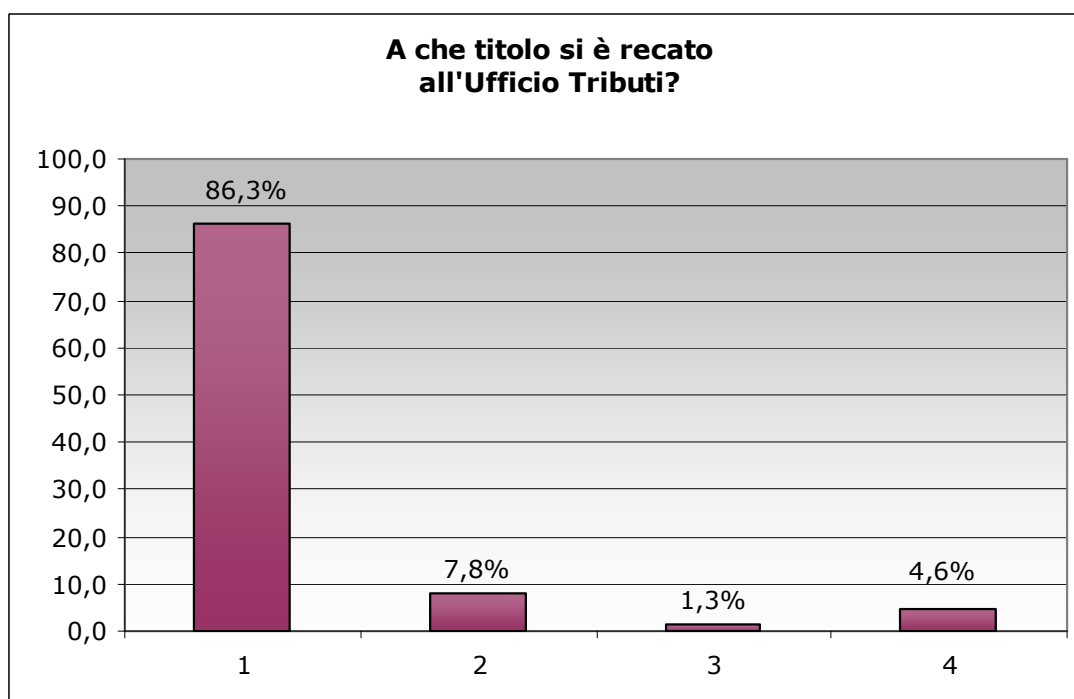


Grafico 7



- 1 Per se stesso o per altro cittadino privato
- 2 In qualità di legale rappresentante o su incarico di un'impresa
- 3 In qualità di legale rappresentante o su incarico di un ente non commerciale (ONLUS)
- 4 Altro

Grafico 8

Il motivo principale per il quale gli intervistati si sono recati all'Ufficio Tributi è per ottenere informazioni o consulenza (43,9%) e la consegna di contratti d'affitto (24,3%). Nei 99,3% dei casi il motivo di contatto riguarda l'imposta sugli immobili IMI. Quest'ultimo risultato può essere sicuramente ricondotto al fatto che l'indagine presso l'Ufficio Tributi è stata svolta durante le due settimane antecedenti la scadenza del pagamento IMI. (Grafico 9)

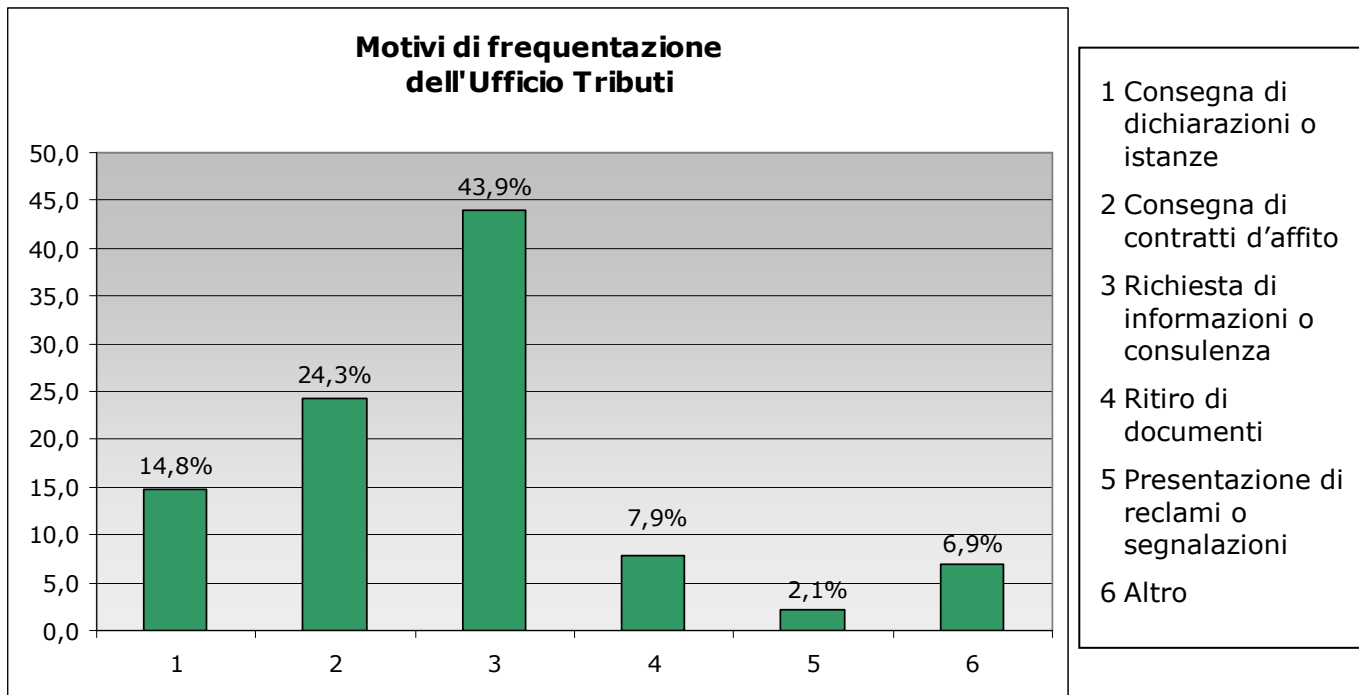


Grafico 9

4.1.3 Giudizio complessivo

E' stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio complessivo sui servizi offerti dall'Ufficio Tributi con una valutazione su una scala da **1 ("per niente soddisfatto")** a **10 ("molto soddisfatto")**.

La valutazione più ricorrente (con 94 citazioni) è il voto massimo "10". Il voto più basso è il 6, tuttavia espresso solo da 5 intervistati su un totale di 151 risposte. (Grafico 10)

La **media della valutazione** degli intervistati si posiziona su un punteggio piuttosto alto pari a **9,39**.

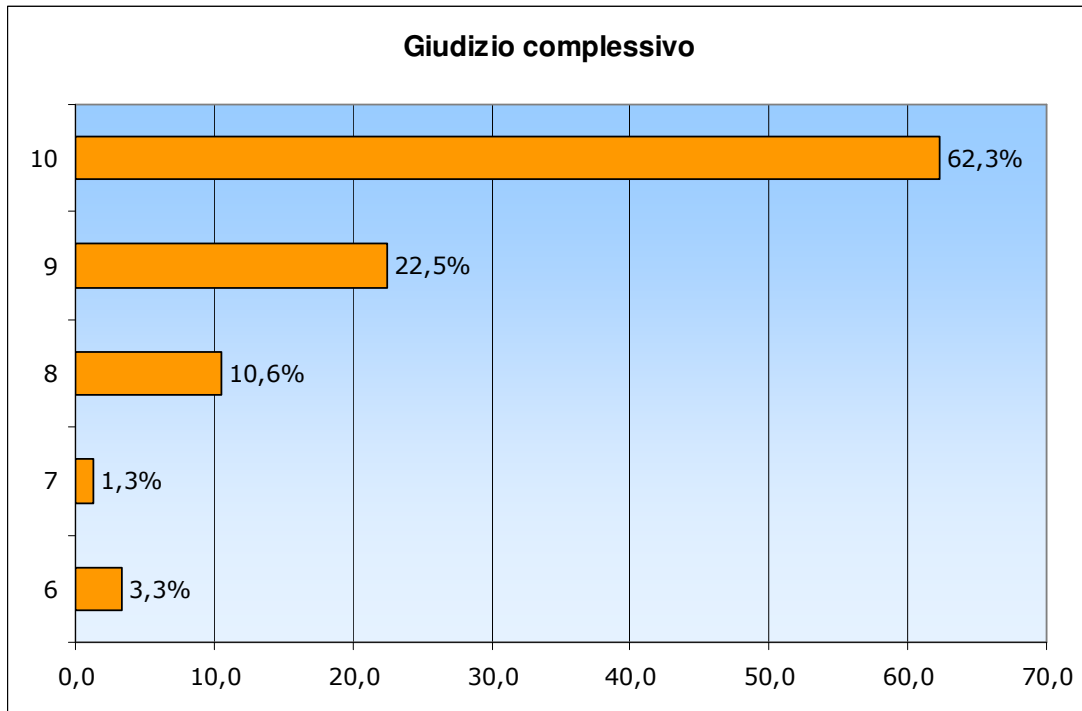


Grafico 10

Analizzando il giudizio complessivo per **età** del campione, sono le persone di 65 anni ed oltre a dare il giudizio più positivo. (Grafico 11)

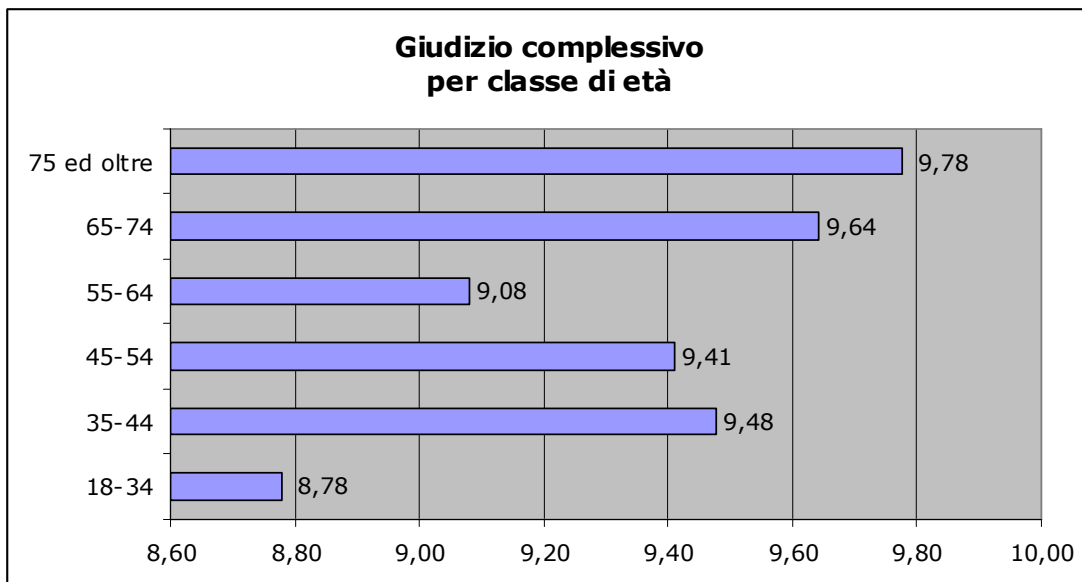


Grafico 11

Le donne esprimono una valutazione poco più alta (9,42) rispetto a quella degli uomini (9,36).

In base alla **residenza**, sono le persone residenti in un'altra provincia dell'Italia ad assegnare il voto massimo (10), seguiti dai residenti del Comune di Bolzano con 9,38. (Grafico 12)

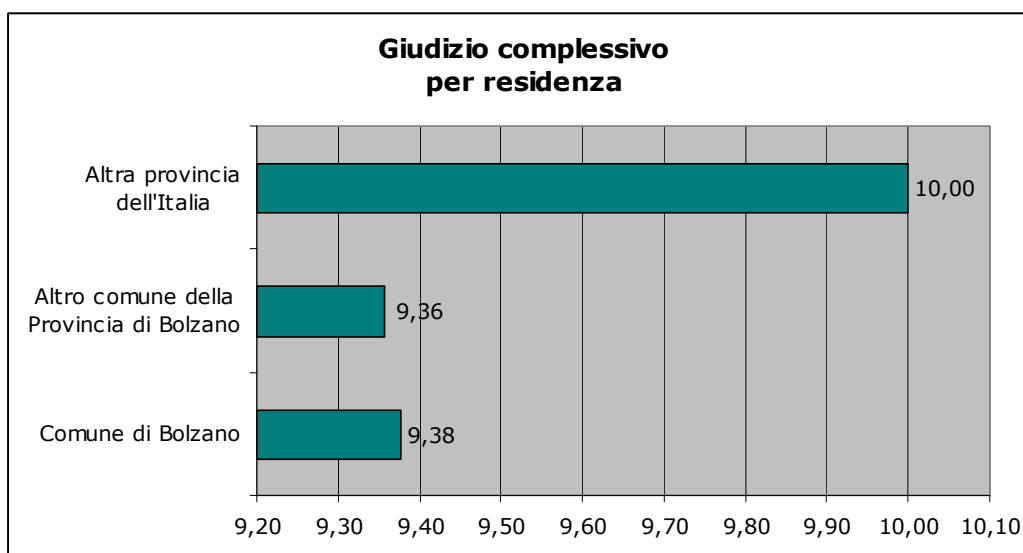


Grafico 12

In riguardo alla **situazione occupazionale** i giudizi dei pensionati – in linea con il giudizio per classi d'età - sono generalmente molto positivi (9,59); il voto più basso (8,00) è stato dato da cittadini senza occupazione. (Grafico 13)

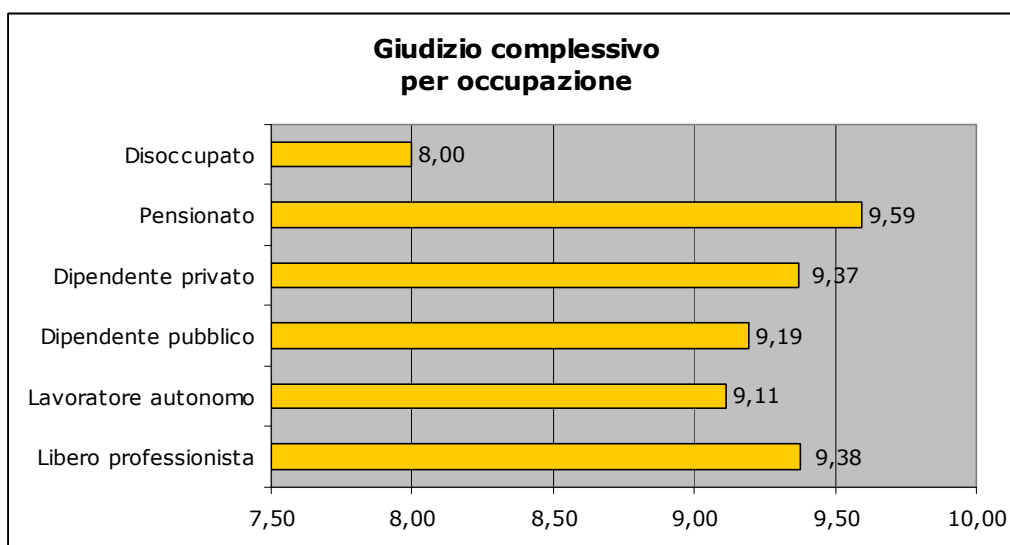


Grafico 13

Analizzando la valutazione in base al **motivo di contatto** gli utenti maggiormente soddisfatti sono quelli che si recano all'Ufficio Tributi per ritirare documenti con una valutazione pari a 9,73. I cittadini che presentano reclami o segnalazioni sono (ovviamente) gli utenti meno soddisfatti con una valutazione pari a 7,50. (Grafico 14)

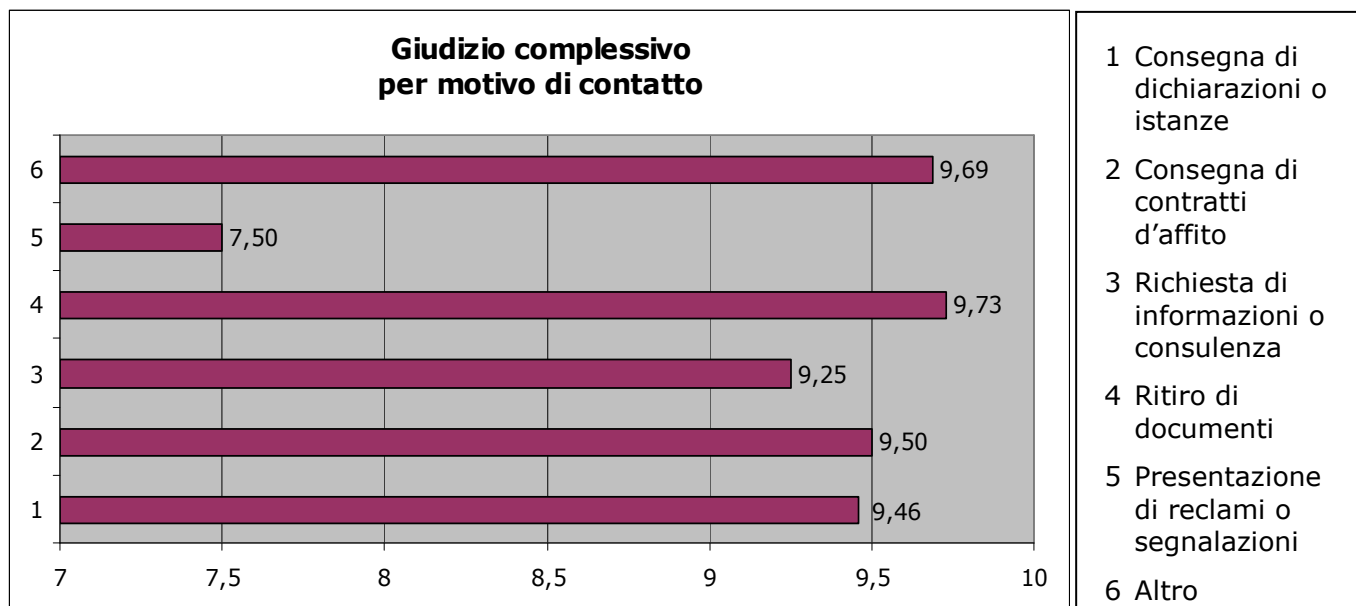


Grafico 14

4.1.4 Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento del servizio offerto dall'Ufficio Tributi in tutti i suoi aspetti, agli utenti è stato richiesto di esprimersi su 12 affermazioni, valutandole con un voto da **1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero)**.

La seguente tabella riporta le medie delle valutazioni in ordine decrescente.

Giudizio su singoli aspetti dell'Ufficio Tributi	Valutazione media
Il personale è gentile e disponibile	9,42
Il personale è competente	9,39
Le informazioni sono complete e comprensibili	9,19
I tempi d'attesa sono adeguati	9,05
L'Ufficio Tributi è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici	8,87
L'Ufficio Tributi è facilmente accessibile anche per persone in situazione di disabilità	8,59
Gli orari di apertura sono adeguati alle esigenze degli utenti	8,46
È chiaro a quale sportello ci si deve rivolgere per una specifica questione tributaria	8,33
La segnaletica esterna ed interna è ben visibile e chiara	8,31
Le misure adottate per garantire la riservatezza negli uffici sono appropriate	8,22
Le problematiche tributarie affrontate per telefono vengono risolte in modo esauriente e soddisfacente	8,21
Le richieste inviate per e-mail vengono evase in tempi utili	7,94

Tutti gli aspetti sottoposti ad osservazione hanno ottenuto valutazioni medie molto positive. La media di tutti i voti espressi per i singoli aspetti dell'Ufficio Tributi è pari a 8,76 ossia più basso del giudizio complessivo di 9,39 menzionato prima. (Grafico 15)

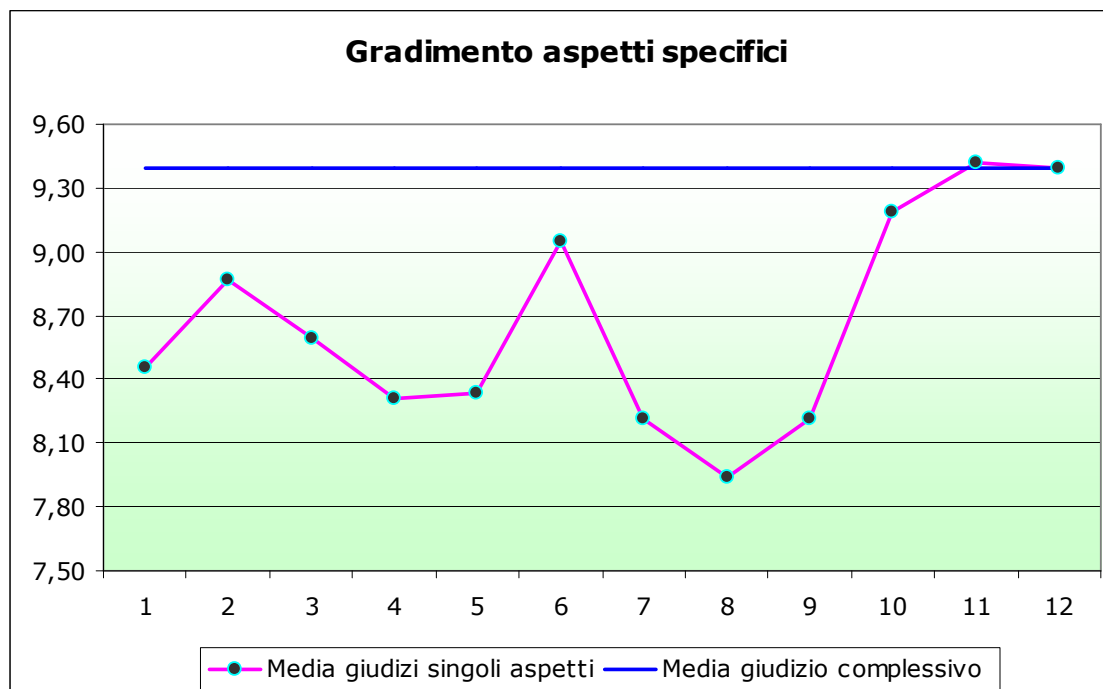


Grafico 15

1. Orari di apertura
2. Raggiungibilità
3. Accessibilità per diversamente abili
4. Segnaletica
5. Chiare indicazioni per sportello di riferimento
6. Tempi d'attesa
7. Misure per garantire riservatezza negli uffici
8. Tempestività delle risposte ad e-mail
9. Soddisfacente risoluzione delle problematiche affrontate per telefono
10. Completezza e comprensibilità informazioni
11. Gentilezza del personale
12. Competenza del personale

I punti di forza e di attenzione

I punti di forza sono costituiti dai seguenti aspetti che hanno raggiunto il livello di gradimento più alto:

- Personale (gentilezza 9,42; competenza 9,39)
- Informazioni (9,19)
- Tempi di attesa (9,05)

L'unico punto meno gradito (con una valutazione di 7,94) riguarda la tempestività delle risposte alle e-mail.

4.1.5 Sito Internet

Relativamente alla soddisfazione del sito Internet dell'Ufficio Tributi solo il 29,4% dichiara di aver consultato il sito, risultato che può essere abbinato alla media di età degli intervistati abbastanza alta (57 anni). Tutti gli utenti che hanno già cercato informazioni sulla pagina Web sono molto o abbastanza

soddisfatti della completezza e dell'aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito. (Grafici 16 e 17)



Grafico 16

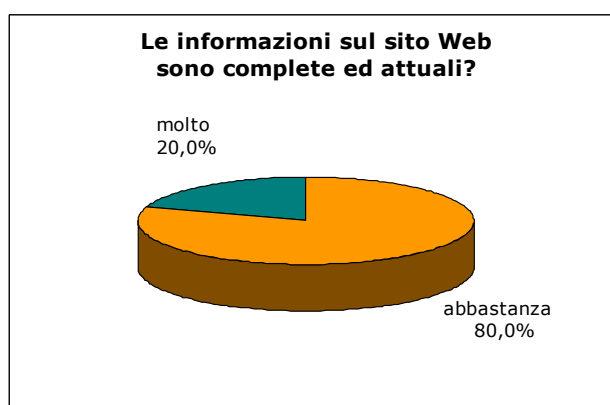


Grafico 17

4.1.6 Proposte da mettere in atto

Agli intervistati è stato anche chiesto di indicare, tra alcune proposte che l'Ufficio Tributi sta valutando di mettere in atto, quella che ritiene più utile. La proposta che con maggior frequenza è stata ritenuta interessante, è quella di "inviare l'importo IMI dovuto tramite e-mail" (55 citazioni), seguita da "uniformare le aliquote per le seconde case" (32 citazioni). (Grafico 18)

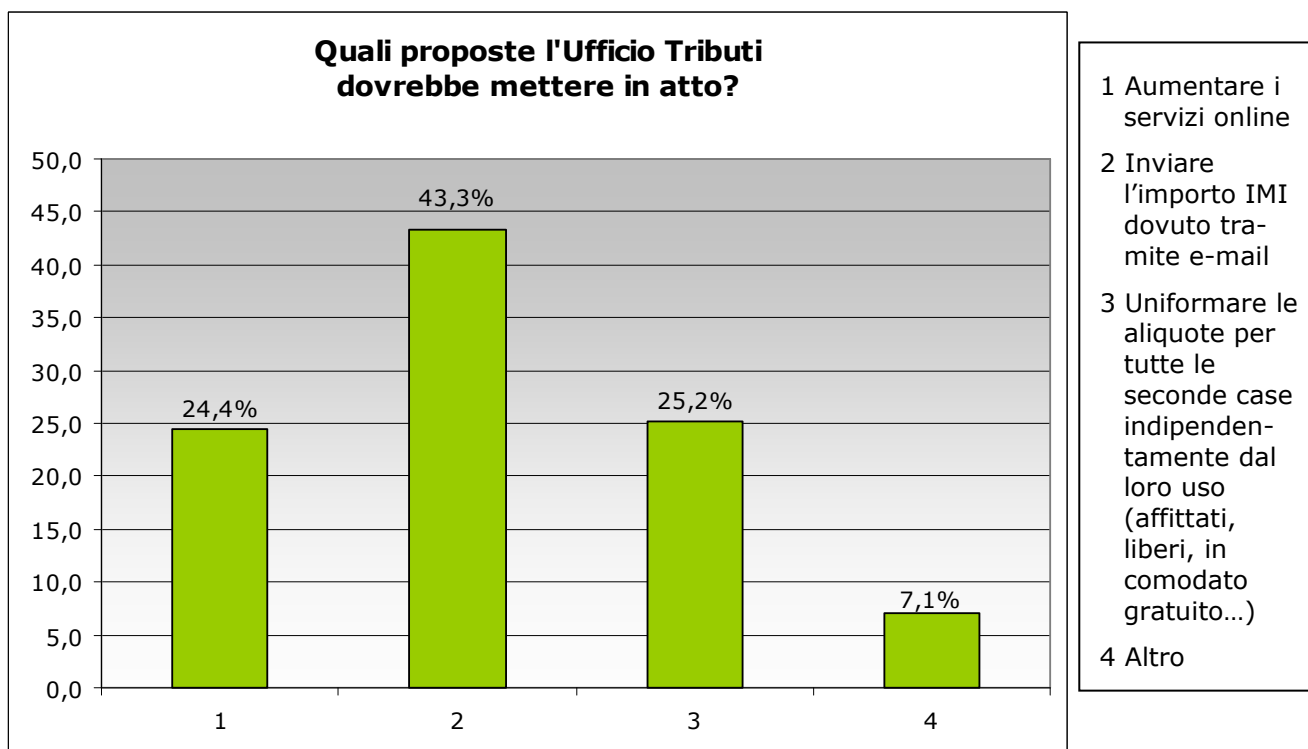


Grafico 18

4.1.7 Commenti degli utenti privati

Agli intervistati è stata offerta l'opportunità di esprimere liberamente, in apposito spazio, opinioni, osservazioni o suggerimenti. In totale sono stati espressi solo 7 commenti:

- 2 commenti di soddisfazione
- 2 suggerimenti di modifica delle aliquote IMI
- 3 proposte di miglioramento del servizio.

4.1.8 Confronto con l'indagine precedente

L'ultima indagine di soddisfazione in relazione all'Ufficio Tributi risale al 2008. L'aumento del grado di soddisfazione complessiva è notevole: **sale dall'8,7 nel 2008 al 9,4 nel 2017.**

Anche confrontando le medie del gradimento dei singoli aspetti dell'Ufficio Tributarie esaminati (se identici o paragonabili nelle due indagini) si configura in grande linea un miglioramento, come si vede nella seguente tabella:

Soddisfazione relativa a...	Indagine 2008	Indagine 2017	
Orari di apertura	8,15	8,46	☺
Raggiungibilità con mezzi pubblici	8,79	8,87	☺
Accessibilità per persone di diversa abilità	8,87	8,59	☹
Segnaletica esterna ed interna	7,96	8,31	☺
Tempi di attesa	8,25	9,05	☺
Riservatezza per l'espletamento delle pratiche	6,79	8,22	☺
Gentilezza e disponibilità del personale	9,00	9,42	☺
Competenza del personale	8,96	9,39	☺
Completezza e comprensibilità delle informazioni	8,96	9,19	☺

4.2. Indagine presso gli Studi di Commercialisti

Il 40,6% dei 64 studi commercialisti che ha compilato il questionario online contatta l'Ufficio Tributi meno di 3 volte all'anno, il 43,8% lo fa usando il telefono. (Grafici 19 e 20)

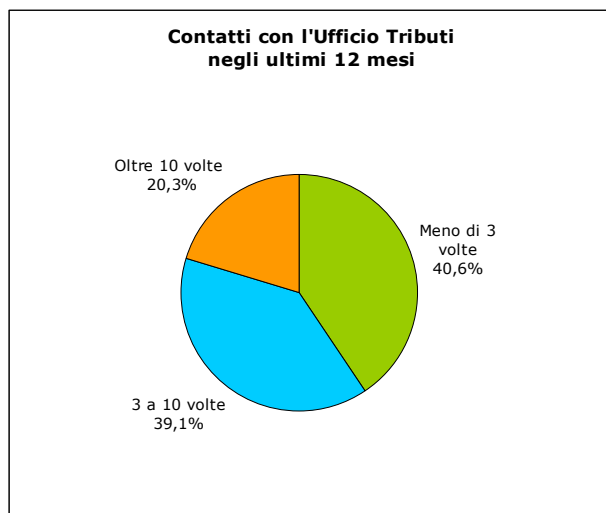


Grafico 19

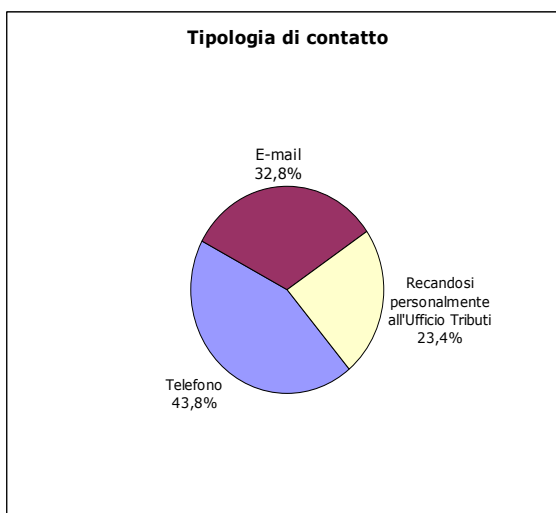


Grafico 20

I commercialisti in primo luogo si rivolgono all'Ufficio per ottenere informazioni o consulenza (45,3%) o per consegnare contratti d'affitto (27,4%). Nel 93,8% dei casi le pratiche riguardano l'imposta municipale immobiliare IMI. (Grafico 21)

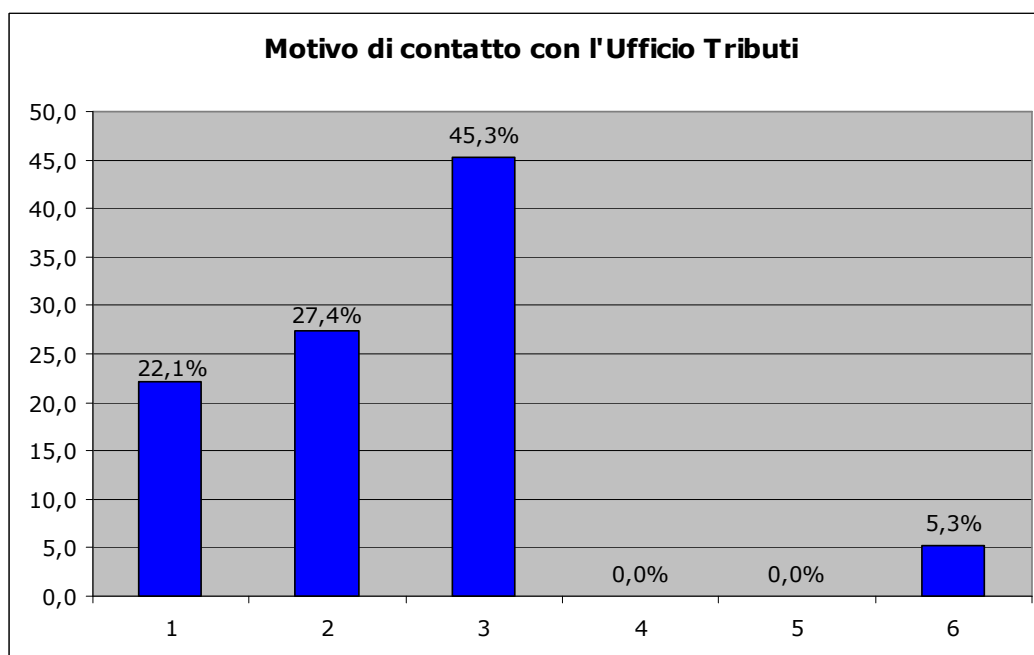


Grafico 21

1. Consegna di dichiarazioni o istanze
2. Consegna di contratti d'affitto
3. Richiesta di informazioni o consulenza
4. Ritiro di documenti
5. Presentazione di reclami o segnalazioni
6. Altro

Per valutare il gradimento del servizio offerto dall'Ufficio Tributi in tutti i suoi aspetti, gli studi commercialisti hanno espresso la propria opinione relativamente a 12 affermazioni proposte, su una scala graduata da 10 ("assolutamente vero") a 1 ("assolutamente falso").

La media della **valutazione complessiva** da parte dei commercialisti è pari a **8**.

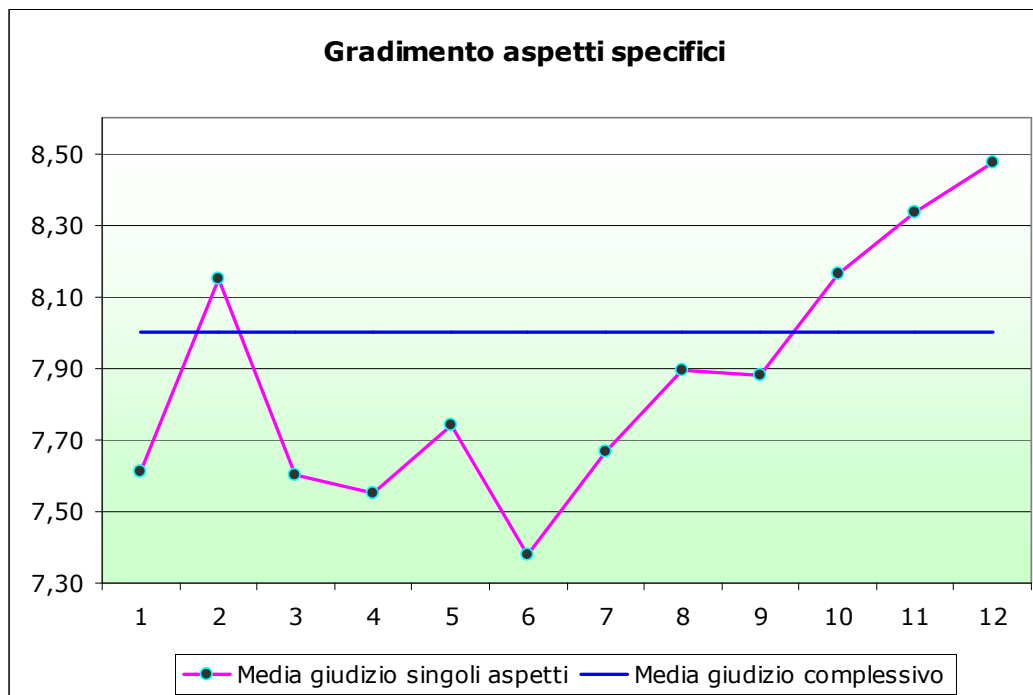


Grafico 22

1. Orari di apertura
2. Raggiungibilità
3. Accessibilità per diversamente abili
4. Segnaletica
5. Chiare indicazioni per sportello di riferimento
6. Tempi di attesa
7. Misure per garantire riservatezza negli uffici
8. Tempestività delle risposte ad e-mail
9. Soddisfacente risoluzione delle problematiche affrontate per telefono
10. Completezza e comprensibilità informazioni
11. Gentilezza del personale
12. Competenza del personale

Anche i commercialisti apprezzano soprattutto l'operato del personale e la qualità delle informazioni ottenute. I "Tempi di attesa" invece è l'aspetto meno gradito.

L'82,8% dei commercialisti intervistati consulta la pagina Web dell'Ufficio Tributi. Tutti sono molto o abbastanza soddisfatti del sito. (Grafici 23 e 24)

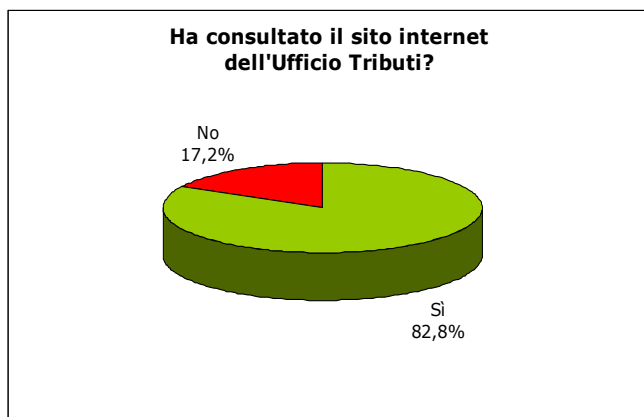


Grafico 23



Grafico 24

Per quanto riguarda le misure che l'Ufficio Tributi sta valutando di mettere in atto, la maggioranza, ossia il 35,8% - in linea con i risultati dell'indagine con gli utenti privati - ritiene che la proposta di inviare l'importo IMI precalcolato tramite e-mail sia la più utile, seguita da quella di uniformare le aliquote per tutte le seconde case (30,9%). (Grafico 25)

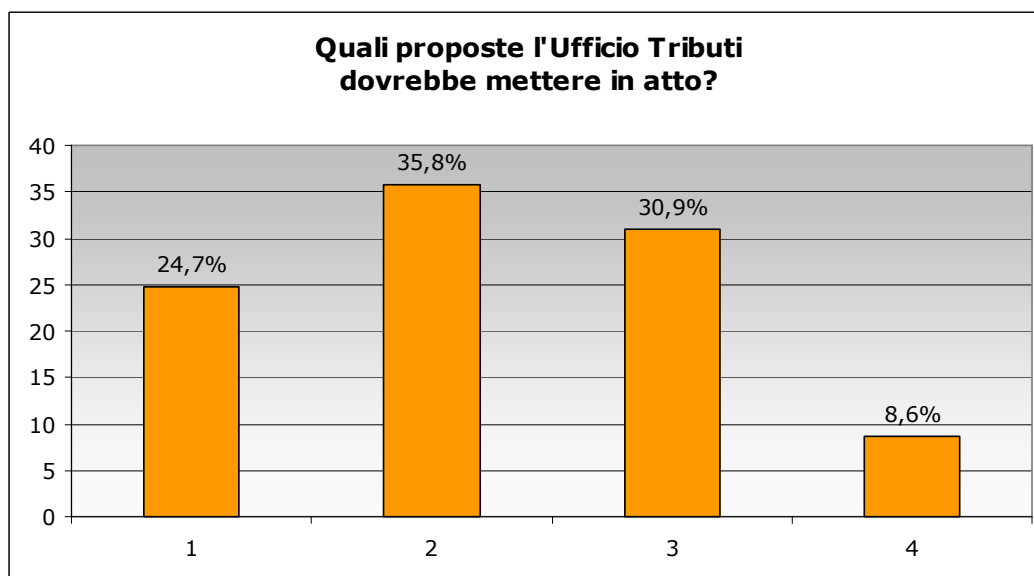


Grafico 25

- 1 Aumentare i servizi online
- 2 Inviare l'importo IMI dovuto tramite e-mail
- 3 Uniformare le aliquote per tutte le seconde case indipendentemente dal loro uso (affittati, liberi, in comodato gratuito...)
- 4 Altro

4.2.1 Confronto tra le valutazioni degli studi commercialisti e dei cittadini

La seguente tabella riporta le medie delle valutazioni dei singoli aspetti da parte degli commercialisti in ordine decrescente ed un confronto con quelle degli utenti privati. Inoltre sono stati calcolati i valori medi di tutte le valutazioni.

Giudizio su aspetti specifici	Commer- cialisti	Utenti privati	Media compl.
Il personale è competente	8,48	9,42	9,12
Il personale è gentile e disponibile	8,33	9,39	9,10
Le informazioni sono complete e comprensibili	8,16	9,19	8,89
L'Ufficio Tributi è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	8,15	8,87	8,66
Le richieste inviate per e-mail vengono evase in tempi utili	7,89	7,94	7,91
Problematiche affrontate per telefono vengono risolte in modo esauriente e soddisfacente	7,89	8,21	8,02
È chiaro a quale sportello ci si deve rivolgere	7,74	8,33	8,17
Le misure adottate per garantire la riservatezza negli uffici sono appropriate	7,67	8,22	8,06
Gli orari di apertura sono adeguati alle esigenze degli utenti	7,61	8,46	8,21
L'Ufficio Tributi è facilmente accessibile anche per persone disabili	7,60	8,59	8,26
La segnaletica esterna ed interna è ben visibile e chiara	7,55	8,31	8,09
I tempi di attesa sono adeguati	7,38	9,05	8,59

4.2.3 Commenti

I commercialisti hanno indicato i seguenti 14 commenti:

- 4 suggerimenti per migliorare il servizio
- 3 suggerimenti di modifica delle aliquote IMI
- 3 proposte in riguardo all'obbligo di invio dei contratti di locazione
- 2 annotazioni in riguardo alle sanzioni nell'ambito dell'IMI
- 2 suggerimenti per la creazione di un servizio online/sportello dedicato ai soli consulenti.

5. Considerazioni finali

L'indagine ha rilevato complessivamente un buon grado di soddisfazione per il servizio fornito dell'Ufficio Tributi del Comune di Bolzano.

Dalla media di tutte le valutazioni sia da parte degli utenti privati che degli studi commercialisti emerge un alto livello di gradimento soprattutto per quanto riguarda la competenza e la gentilezza del personale, la qualità delle informazioni ricevute e la raggiungibilità dell'ufficio con i mezzi pubblici.

Qualche riserva emerge invece in rispetto alla tempestività delle risposte alle richieste inviate per e-mail.