



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

**Indagine sul grado di soddisfazione del:**  
**UFFICIO ENTRATE**  
**TRIBUTARIE**

**Utenti Cittadini e Commercialisti**

**Presentazione dei risultati**

Bolzano, Ottobre-Dicembre 2008

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

# **INDICE**

- 1. Premessa**
- 2. Obiettivi dell'indagine**
- 3. Metodologia utilizzata**
- 4. I risultati dell'indagine**
  - 4.1 Utenti privati**
  - 4.2 Studi commercialisti**
- 5. Considerazioni finali**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **1. PREMESSA**

**Nel periodo 9 dicembre – 16 dicembre 2008 è stata svolta durante 6 giorni consecutivi ed in diverse fasce orarie un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Entrate Tributarie del Comune di Bolzano. In particolare è stato considerato l'Ufficio ICI.**

**A tale fine, presso l'ufficio Entrate Tributarie sono stati distribuiti questionari anonimi ad un campione di 82 utenti dell'Ufficio ICI. Il campione è statisticamente significativo e rappresentativo dell'utenza "cittadini" dell'Ufficio Entrate Tributarie.**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **1. PREMESSA (continua)**

**Inoltre a settembre 2008 sono stati spediti dei questionari a 91 studi commercialisti, per conoscere il loro grado di soddisfazione dei servizi offerti dall'Ufficio Entrate Tributarie del Comune di Bolzano.**

**Hanno risposto 54 studi, perciò il tasso di risposta è stato pari al 59,3%.**



## **2. OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

- Verificare il grado di soddisfazione dei servizi offerti da parte degli utenti**
- Focalizzare l'attenzione anche sulle eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti**
- Cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte**



## **3. METODOLOGIA UTILIZZATA**

**La metodologia utilizzata per l'indagine :**

- ❑ definizione degli obiettivi dell'indagine**
- ❑ indagine**
  - a campione in loco, con questionari distribuiti agli utenti,**
  - indagine totale tramite questionari spediti per posta agli studi commercialisti presenti in città**
- ❑ elaborazione dei risultati dell'indagine**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **4. I RISULTATI DELL'INDAGINE**

### **Gli aspetti considerati:**

- Profilo dell'utenza**
- Frequentazione dell'Ufficio Entrate Tributarie**
- La soddisfazione complessiva**
- Il giudizio sui servizi offerti dall'Ufficio Entrate Tributarie del Comune di Bolzano**
- Proposte da mettere in atto**
- Aspetti positivi e punti di attenzione**
- Suggerimenti**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

# **4. La soddisfazione con l'Ufficio ICI**

## **4.1 Utenti privati**

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città





Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **Frequentazione dell'Ufficio ICI**

**Di interesse per la valutazione delle risposte è sapere quante volte nell'ultimo anno gli utenti intervistati si sono recati presso l'Ufficio ICI e per quali motivi.**

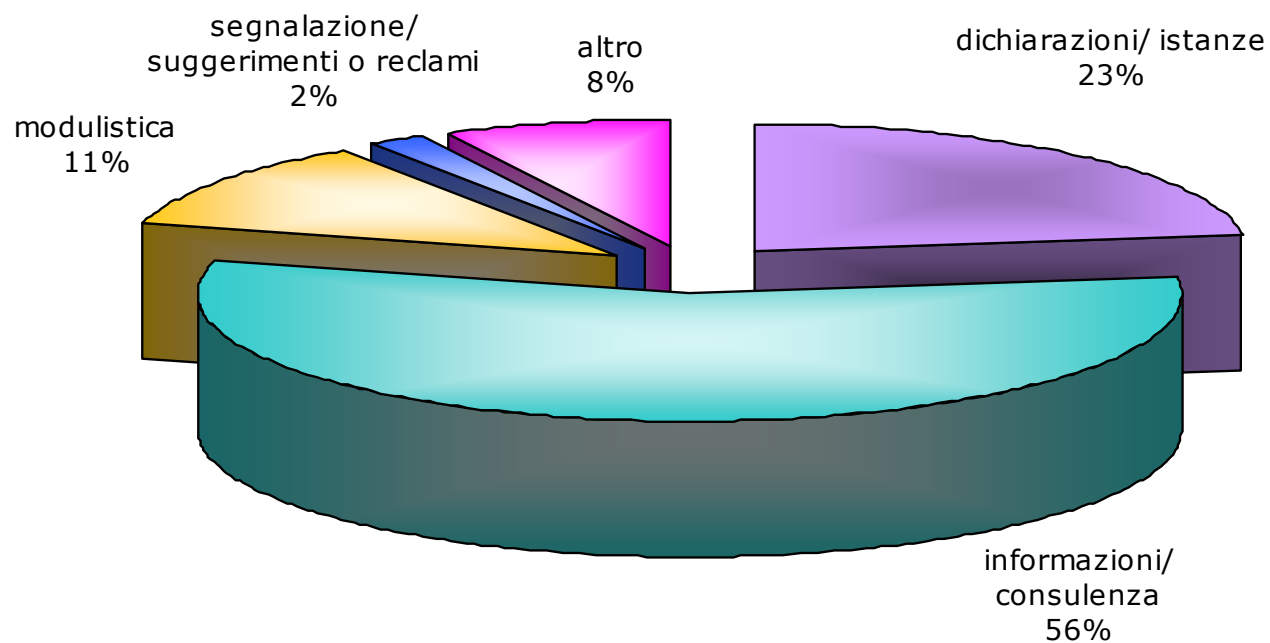
**A tale proposito il 79,3% del campione dichiara di essersi rivolto all'ufficio meno di 3 volte.**

**Come si evince dal successivo grafico il motivo per il quale ci si è recati all'Ufficio ICI è in primo luogo per ottenere informazioni o consulenza su casi particolari (56,2%), seguito dalla consegna di dichiarazioni e/o istanze (22,9%).**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## Motivi di frequentazione dell'Ufficio ICI



A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## La soddisfazione complessiva

**Nell'assegnazione di un giudizio complessivo sul servizio, in una scala da 10 ("molto soddisfatto") a 1 ("per nulla soddisfatto"), la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio 8,67.**

**In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 30 risposte) è rappresentato dal voto "10" (!).**

**Per quanto riguarda il giudizio analizzato per condizione occupazionale, il voto più alto è risultato essere assegnato dai pensionati (9,0).**

**Per quanto riguarda il giudizio analizzato per età, livello d'istruzione, sesso e residenza non ci sono differenze significative tra le risposte degli utenti.**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **Gradimento di aspetti specifici dell'Ufficio Entrate Tributarie**

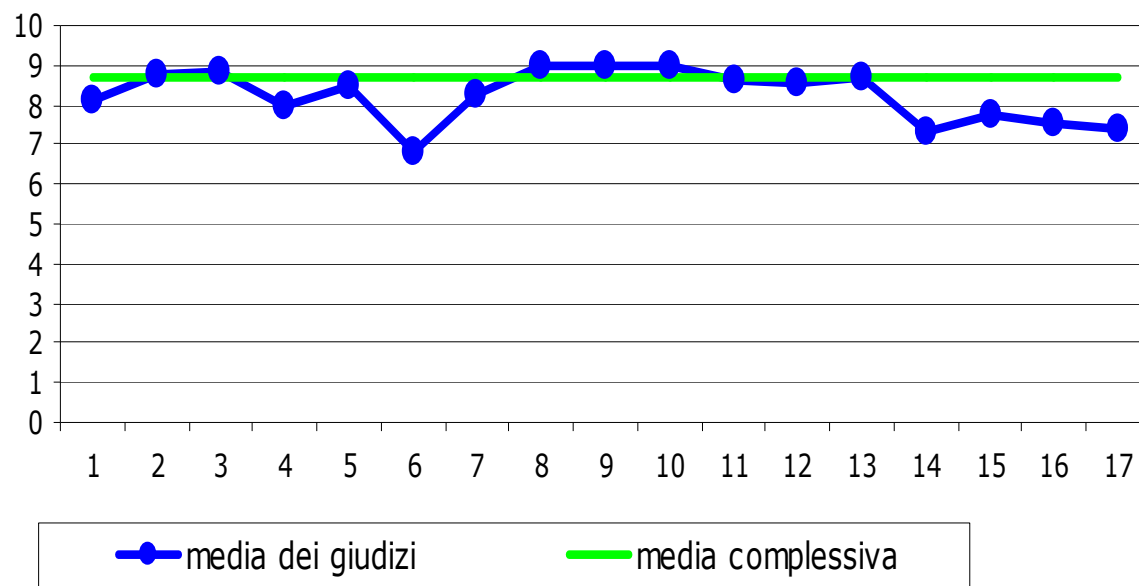
**Per valutare il gradimento del servizio offerto dall'Ufficio ICI in tutti i suoi aspetti, gli utenti intervistati hanno espresso la propria opinione relativamente a 17 affermazioni proposte, su una scala graduata da 10 (assolutamente vero) a 1 (assolutamente falso).**

**Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi.**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## Gradimento di aspetti specifici



- 1 orari di apertura adeguati
- 2 raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 di facile accesso per persone di diversa abilità
- 4 segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile
- 5 locali spaziosi e gradevoli
- 6 riservatezza per espletamento pratiche
- 7 tempi d'attesa allo sportello adeguati
- 8 personale disponibile e gentile
- 9 personale preparato e competente
- 10 risposte chiare ed esaurienti
- 11 infos via tel, internet e fax esauritive e tempestive
- 12 ispira sicurezza e fiducia grazie ad un'elevata affidabilità di dati e servizi
- 13 consulenze personalizzate anche su appuntamento
- 14 procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche
- 15 ha informatizzato in modo semplice alcuni processi
- 16 modulistica chiara e di facile compilazione
- 17 ben collegato con altri servizi del Comune

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## Medie degli aspetti specifici in ordine decrescente

Soddisfazione con...	Voto medio
Personale disponibile e gentile	9,00
Personale preparato e competente	8,96
Risposte chiare ed esaurienti	8,95
Di facile accesso per persone di diversa abilità	8,87
Raggiungibile con i mezzi pubblici	8,79
Consulenze personalizzate anche su appuntamento	8,67
Infos via tel, internet e fax esaustive e tempestive	8,59
Ispira sicurezza e fiducia grazie ad un'elevata affidabilità di dati e servizi	8,55
Locali spaziosi e gradevoli	8,48
Tempi d'attesa allo sportello adeguati	8,25
Orari di apertura adeguati	8,15
Segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile	7,96
Ha informatizzato in modo semplice alcuni processi	7,76
Modulistica chiara e di facile compilazione	7,54
Ben collegato con altri servizi del Comune	7,37
Procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche	7,30
Riservatezza per espletamento pratiche	6,79

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **Punti di forza e di attenzione**

**Particolari punti di forza (con voto superiore alla media = 8,67) risultano essere:**

- **personale disponibile e gentile: in media voto 9,0.**
- **personale preparato e competente: in media voto 8,96.**
- **risposte chiare ed esaurienti: in media voto 8,95.**
- **è di facile accesso anche per persone in condizione di diversa abilità in media voto 8,87.**
- **raggiungibilità con i mezzi pubblici: in media voto 8,79.**

**Come punto di attenzione (con voto sotto 7,5) va segnalato:**

- **non dispone di spazi adeguati per garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche (in media voto 6,79)**
- **procedure sono poco trasparenti e snelle e abbastanza burocratiche (in media voto 7,30)**
- **la mancanza di un efficiente collegamento con altri servizi del Comune (in media voto 7,37)**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **Proposte da mettere in atto**

**Agli intervistati è stato chiesto anche di indicare, tra alcune proposte che l'Ufficio ICI 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 i bollettini ICI precompilati con gli importi dovuti" (56 citazioni), seguita da "ridurre il numero delle aliquote ICI" (33 citazioni) e da "fornire una maggiore consulenza su appuntamento" (6 citazioni).**





Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **Confronto con l'indagine precedente (anno 2006)**

- **aumento della soddisfazione complessiva: da 8,1 a 8,7**
- **di seguito viene proposta una tabella di confronto delle medie delle risposte date alle domande relative agli aspetti particolari dell'Ufficio Entrate Tributarie:**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## Confronto con l'indagine precedente (anno 2006) - continua

Soddisfazione con...	Indagine 2006	Indagine 2008	Tend.
Orari di apertura adeguati	8,24	8,15	-
Raggiungibile con i mezzi pubblici	8,55	8,79	+
Di facile accesso per persone di diversa abilità	8,00	8,87	+
Segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile	8,04	7,96	-
Locali spaziosi e gradevoli	7,83	8,48	+
Riservatezza per espletamento pratiche	7,70	<b>6,79</b>	-
Tempi d'attesa allo sportello adeguati	7,58	8,25	+
Personale disponibile e gentile	<b>8,80</b>	<b>9,00</b>	+
Personale preparato e competente	8,60	8,96	+
Risposte chiare ed esaurienti	8,50	8,96	+
Infos via tel, internet e fax esaustive e tempestive	7,99	8,59	+
Ispira sicurezza e fiducia grazie ad un'elevata affidabilità di dati e servizi	8,35	8,55	+
Consulenze personalizzate anche su appuntamento	8,04	8,67	+
Procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche	7,59	7,30	-
Ha informatizzato in modo semplice alcuni processi	7,68	7,76	+
Modulistica chiara e di facile compilazione	7,62	7,54	-
Ben collegato con altri servizi del Comune	<b>7,39</b>	7,37	-

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **4.2 Studi commercialisti**

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città

## **Frequentazione dell'Ufficio ICI**

**Anche agli studi è stato chiesto quante volte e per quale motivo hanno avuto contatti con l'Ufficio ICI del Comune di Bolzano.**

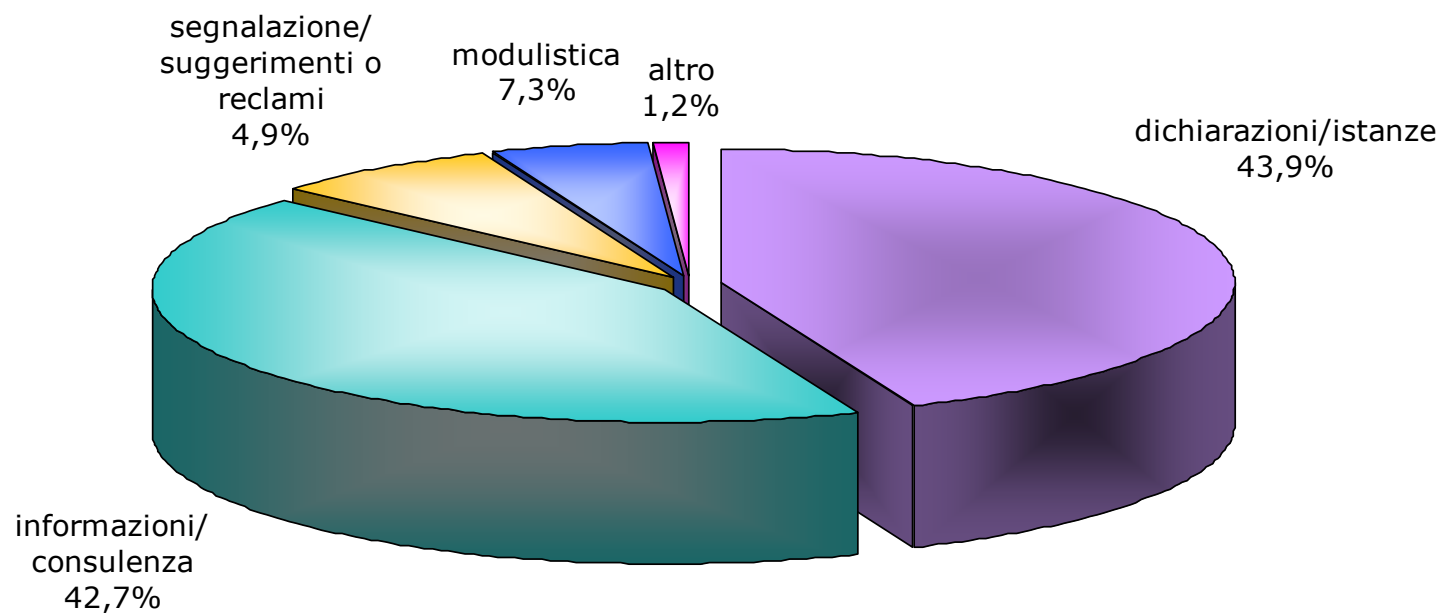
**A tale proposito il 29,6% degli studi ha dichiarato di aver contattato l'Ufficio comunale meno di 3 volte, il 51,9% fra 3 e 10 volte ed il 18,5% più di 10 volte.**

**Il grafico successivo indica il motivo per il quale si sono rivolti all'Ufficio ICI. In primo luogo per consegnare dichiarazioni e/o istanze (43,9%), poi per avere informazioni o consulenze (42,7%).**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## Motivi di frequentazione dell'Ufficio ICI



A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## La soddisfazione complessiva

**Nell'assegnazione di un giudizio complessivo sui servizi dell'ufficio, in una scala da 10 ("molto soddisfatto") a 1 ("per nulla soddisfatto"), la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio 7,58.**

**In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 16 risposte) è rappresentato dal voto "8".**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **Gradimento di aspetti specifici dell'Ufficio Entrate Tributarie**

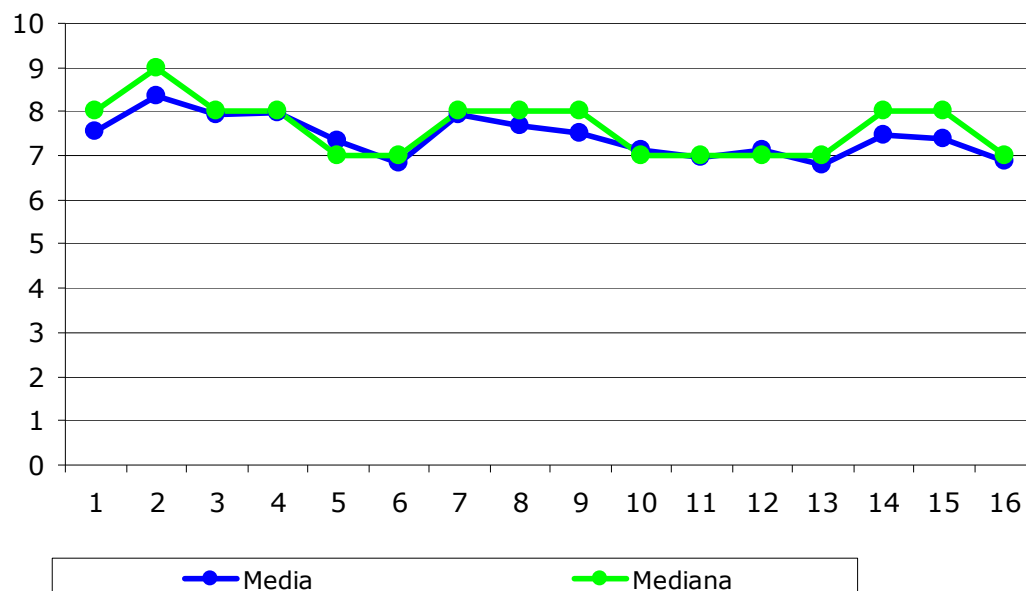
**Per valutare il gradimento del servizio offerto dall'Ufficio ICI in tutti i suoi aspetti, gli studi commercialisti hanno espresso la propria opinione relativamente a 16 affermazioni proposte, su una scala graduata da 10 ("assolutamente vero") a 1 ("assolutamente falso").**

**Le medie delle risposte relative alla soddisfazione dei servizi sono state confrontate nel grafico con la mediana, un'indice della statistica descrittiva, come valore che occupa la posizione centrale in un insieme ordinato di dati. In questo modo si può notare la dispersione della media in relazione alla mediana.**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## Curva della soddisfazione



- 1 orari di apertura adeguati
- 2 raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile
- 4 locali spaziosi e gradevoli
- 5 riservatezza per espletamento pratiche
- 6 tempi d'attesa allo sportello adeguati
- 7 personale disponibile e gentile
- 8 personale preparato e competente
- 9 risposte chiare ed esaurienti
- 10 infos via tel, internet e fax esaustive e tempestive
- 11 ispira sicurezza e fiducia grazie ad un'elevata affidabilità di dati e servizi
- 12 consulenze personalizzate anche su appuntamento
- 13 procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche
- 14 ha informatizzato in modo semplice alcuni processi
- 15 modulistica chiara e di facile compilazione
- 16 ben collegato con altri servizi del Comune

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città





Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## Percezione di aspetti specifici dell'Ufficio ICI

Soddisfazione con...	Media	Mediana
Orari di apertura adeguati	7,57	8,00
Raggiungibile con i mezzi pubblici	<b>8,36</b>	9,00
Segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile	7,92	8,00
Locali spaziosi e gradevoli	7,96	8,00
Riservatezza per espletamento pratiche	7,36	7,00
Tempi d'attesa allo sportello adeguati	6,83	7,00
Personale disponibile e gentile	7,92	8,00
Personale preparato e competente	7,7	8,00
Risposte chiare ed esaurienti	7,5	8,00
Infos via tel, internet e fax esaustive e tempestive	7,12	7,00
Ispira sicurezza e fiducia grazie ad un'elevata affidabilità di dati e servizi	6,98	7,00
Consulenze personalizzate anche su appuntamento	7,13	7,00
Procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche	<b>6,8</b>	7,00
Ha informatizzato in modo semplice alcuni processi	7,47	8,00
Modulistica chiara e di facile compilazione	7,39	8,00
Ben collegato con altri servizi del Comune	6,89	7,00

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



## **Punti di forza e di attenzione**

**I punti di forza sono le affermazioni che hanno raggiunto una media maggiore alla media 7,58 e sono i seguenti:**

- **è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (8,36);**
- **dispone di locali spaziosi e gradevoli (7,96);**
- **dispone di segnaletica chiara e visibile (7,92);**
- **ha personale disponibile e gentile (7,92);**
- **ha personale preparato e competente (7,70);**

**I punto di attenzione sono:**

- **le procedure sono poco trasparenti e abbastanza burocratiche (6,8) e**
- **i tempi d'attesa allo sportello sono piuttosto lunghi (6,83)**



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

## **Proposte da mettere in atto**

**Anche agli studi commercialisti è stato chiesto di indicare, tra alcune proposte che l'Ufficio ICI sta valutando di mettere in atto, quella che ritiene più utile.**

**Il 41,2% appoggia la proposta relativa alla riduzione delle aliquote ICI e il 32,9% appoggia la proposta di inviare bollettini ICI precompilati.**

## Confronto tra la soddisfazione degli utenti e dei commercialisti

Soddisfazione con...	Commercialisti	Utenti
Orari di apertura adeguati	7,57	8,15
Raggiungibile con i mezzi pubblici	<b>8,36</b>	8,79
Segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile	7,92	7,96
Locali spaziosi e gradevoli	7,96	8,48
Riservatezza per espletamento pratiche	7,36	<b>6,79</b>
Tempi d'attesa allo sportello adeguati	6,83	8,25
Personale disponibile e gentile	7,92	<b>9,0</b>
Personale preparato e competente	7,7	8,96
Risposte chiare ed esaurienti	7,5	8,95
Infos via tel, internet e fax esaustive e tempestive	7,12	8,59
Ispira sicurezza e fiducia grazie ad un'elevata affidabilità di dati e servizi	6,98	8,55
Consulenze personalizzate anche su appuntamento	7,13	8,67
Procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche	<b>6,8</b>	7,3
Ha informatizzato in modo semplice alcuni processi	7,47	7,76
Modulistica chiara e di facile compilazione	7,39	7,54
Ben collegato con altri servizi del Comune	6,89	7,37



## 5. Considerazioni finali

**La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per i servizi forniti dall'Ufficio ICI, soprattutto nell'aspetto del personale, mentre qualche riserva emerge sui collegamenti procedurali con altri uffici all'interno dell'Amministrazione comunale, la mancanza di spazi adeguati per garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche e le procedure ritenute poco trasparenti e molto burocratiche.**