



Indagine sul grado di soddisfazione con l'Ufficio Attività Economiche e Concessioni del Comune di Bolzano

Presentazione dei risultati

Giugno 2010

Indice

1.	Premessa	2
2.	Obiettivi dell'indagine	2
3.	Metodologia utilizzata	2
4.	Tasso di risposta	3
5.	I risultati dell'indagine	4
	5.1 Ufficio Attività Economiche e Concessioni	4
	5.2 Dati per categoria	8
6.	Considerazioni finali	17

1. Premessa

Nel mese di aprile 2010 è stata svolta un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti con l'Ufficio Attività Economiche e Concessioni del Comune di Bolzano. A tal fine è stato inviato per posta un questionario, già munito di busta preaffrancata per agevolare il ritorno, alle 7 categorie di utenti interessate, per un totale di 2.890 utenti.

E' comunque doveroso premettere che, visto il basso tasso di risposta da parte degli utenti, i risultati non possono essere considerati rilevanti ai fini statistici (vedi tabella riassuntiva al punto 4).

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- rilevare/verificare il grado di soddisfazione degli utenti con l'Ufficio Attività Economiche e Concessioni di Bolzano, relativi ai servizi offerti
- focalizzare l'attenzione anche sulle eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte
- sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso

Nel questionario veniva chiesto un giudizio sui molteplici aspetti che compongono l'Ufficio Attività Economiche e Concessioni, quali gli orari di apertura, la competenza del personale, ecc..

3. Metodologia utilizzata

Innanzitutto sono stati impostati gli obiettivi delle indagini, sono state svolte le indagini con questionari distribuiti via posta agli utenti che si rivolgono all'Ufficio Attività Economiche e Concessioni, i quali li hanno compilati e ri inviati con busta preaffrancata allo scrivente ufficio.

4. Tasso di risposta

Categoria	Questionari inviati	Questionari restituiti	di cui non compilati	% di risposta valida
Acconciatori	209	32	7	12,0

Estetiste/i	86	17	2	17,4
Pubblici esercizi	692	138	9	18,6
Commercio stabile	1536	221	28	12,6
Chioschi	71	12	0	16,9
Ambulanti	265	53	1	19,6
Manifestazioni pubbliche	31	9	0	29,0
Totale	2890	482	47	15,1

5.1 I risultati dell'Indagine

Nell'analisi delle valutazioni dell'Ufficio Attività Economiche e Concessioni si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua, la residenza, nonché la periodicità di frequenza dell'Ufficio.

Il campione

I 417 intervistati che hanno dichiarato la loro età risultano avere un'età media pari a 47,4 anni. La maggior parte degli utenti che si rivolgono all'Ufficio Attività Economiche e Concessioni hanno un'età compresa tra i 45 e i 54 anni (33,6%).

Il 69,7% degli utenti intervistati frequenta l'Ufficio Attività Economiche e Concessioni meno di 3 volte nell'arco di un anno, il 26,8% vi si reca fra le 3 e le 10 volte l'anno, mentre il 3,5% usufruisce dei suoi servizi per oltre 10 volte in un anno. (Grafico 1)

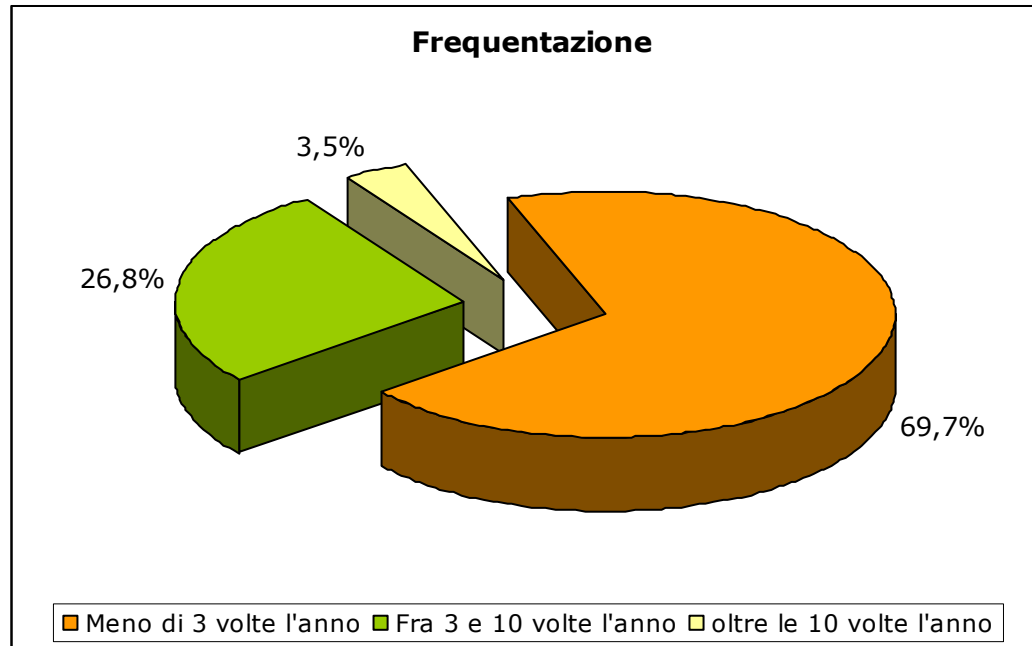


Grafico 1

5.2 Dati per categoria

Categoria	Periodicità di frequenza in un anno (in %)			
	Meno di 3 volte	da 3 a 10 volte	oltre 10 volte	Totale
Acconciatori	92,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Estetisti	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Pubblici Esercizi	67,4%	26,4%	6,2%	100,0%
Commercio stabile	71,1%	27,4%	1,6%	100,0%
Chioschi	41,7%	41,7%	16,7%	100,0%
Ambulanti	69,2%	28,8%	1,9%	100,0%
Manifestazioni pubbliche	44,4%	44,4%	11,1%	100,0%

Tabella 1

Abbiamo chiesto agli utenti intervistati il motivo principale per il quale frequentano l'Ufficio Attività Economiche e Concessioni. Di seguito le risposte per ogni categoria.

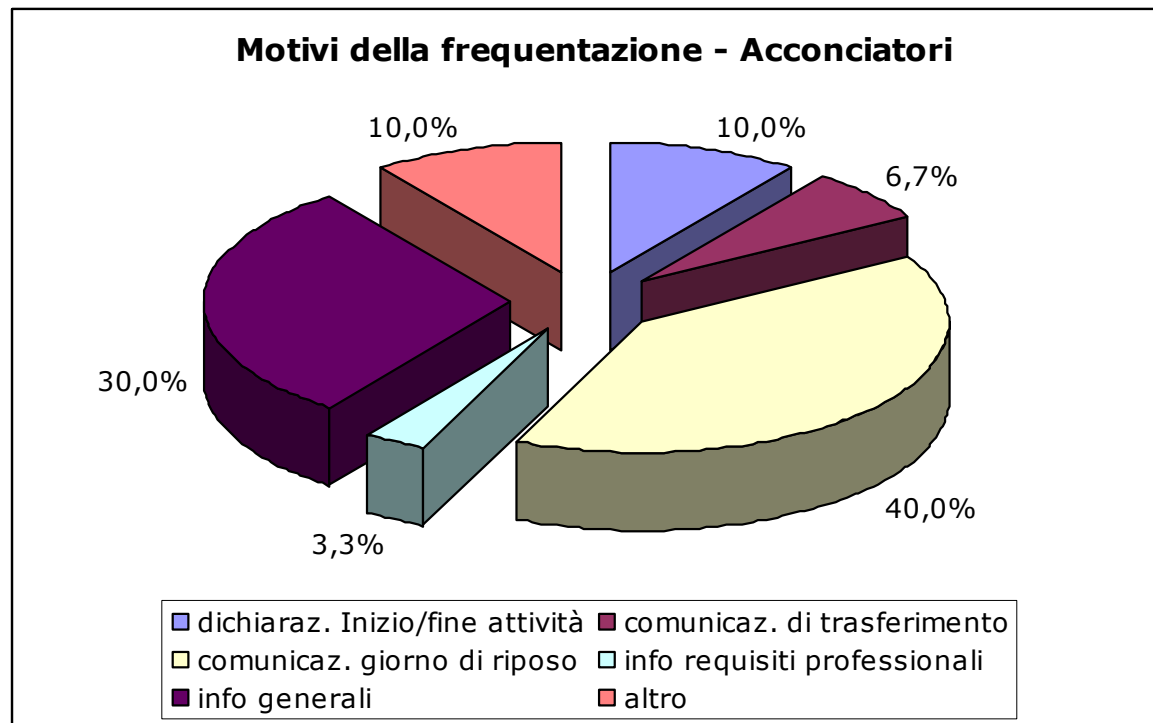


Grafico 2

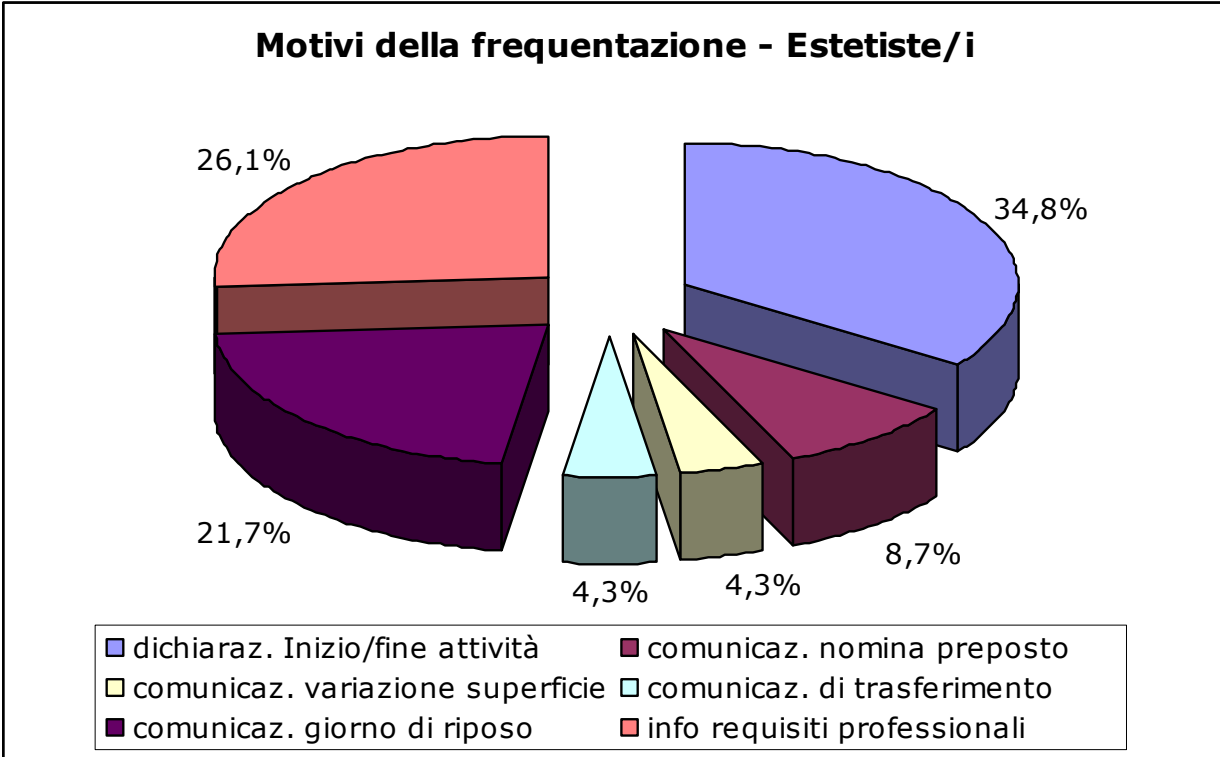


Grafico 3

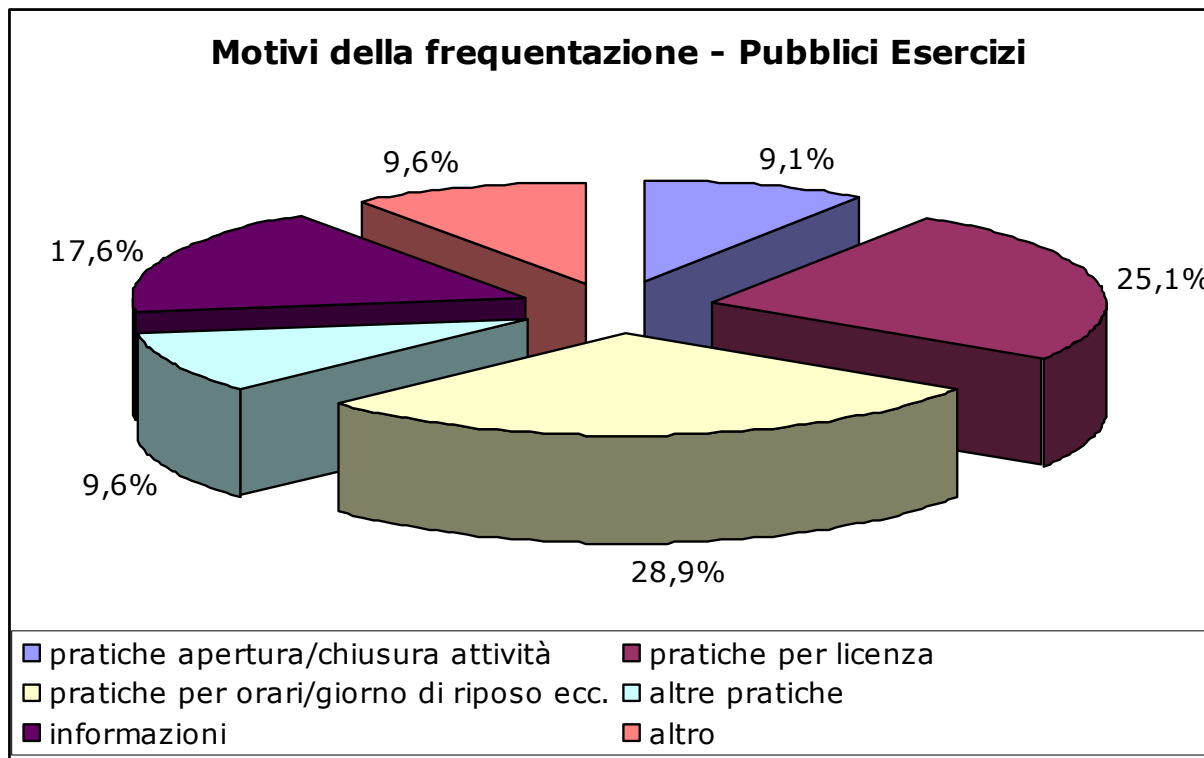


Grafico 4

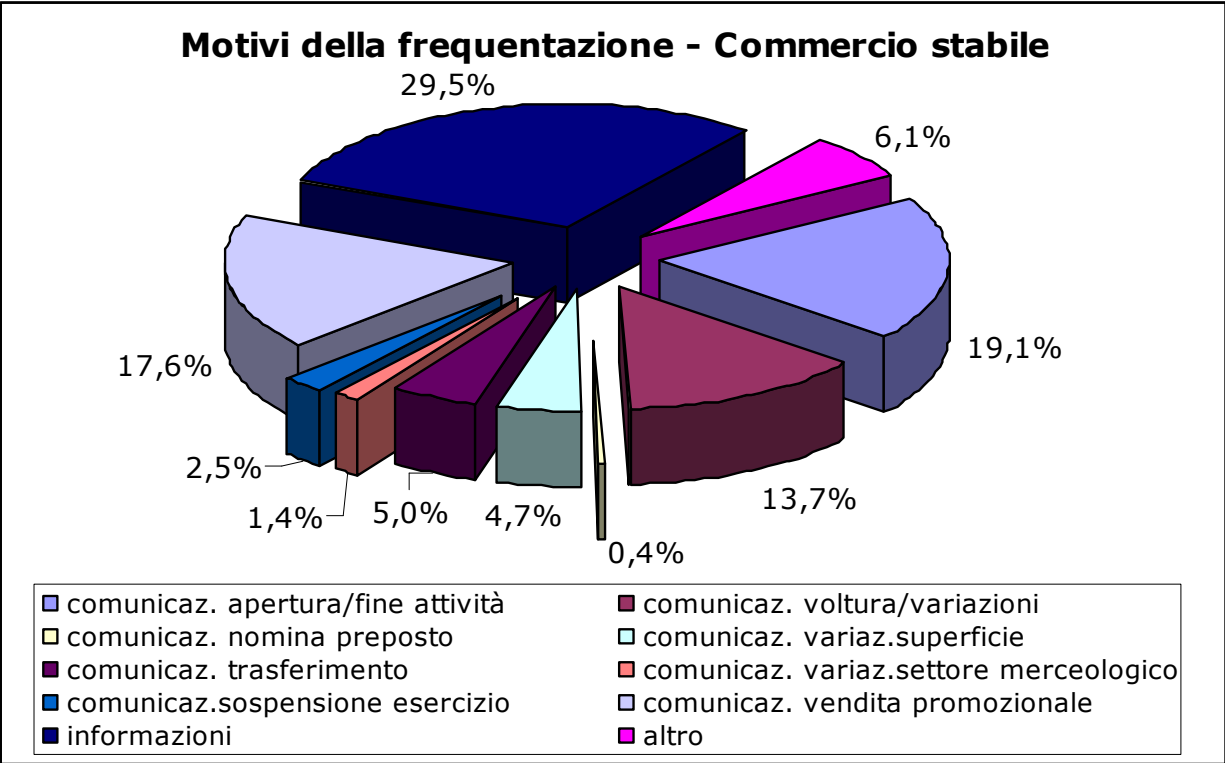


Grafico 5

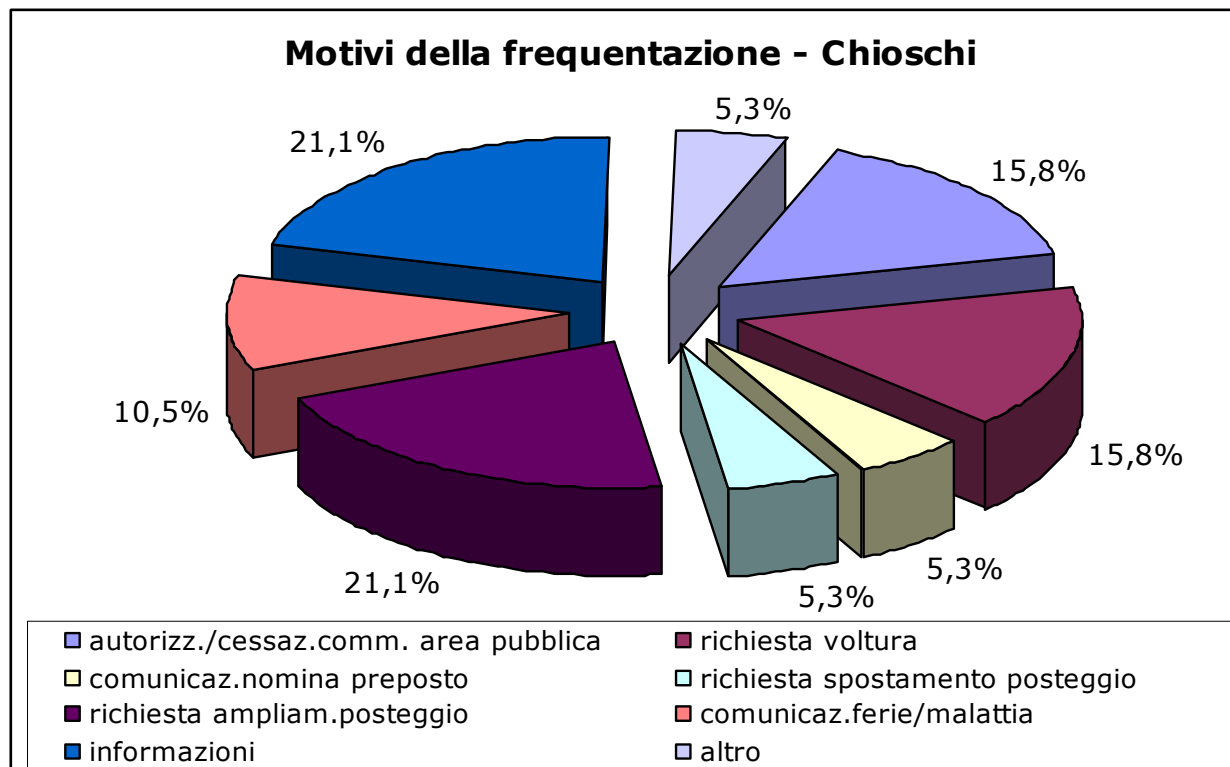


Grafico 6

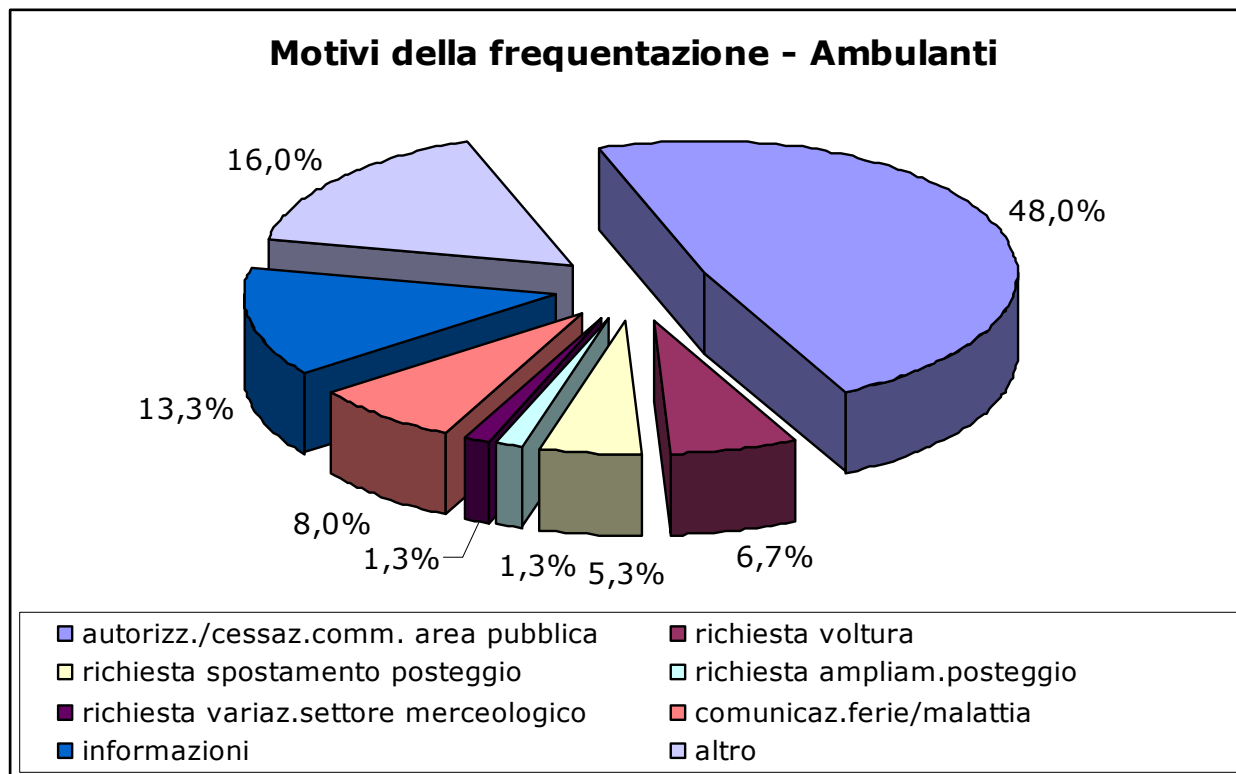


Grafico 7

Giudizio complessivo

Alla richiesta di esprimere un giudizio complessivo sull'Ufficio Attività Economiche e Concessioni, con un voto su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), la media della valutazione dei rispondenti si posiziona sul punteggio di 7,1.

Categoria	Giudizio complessivo per categoria	Giudizio complessivo
Acconciatori	7,2	7,1
Estetisti	6,4	7,1
Pubblici Esercizi	7,0	7,1
Commercio stabile	7,2	7,1
Chioschi	6,9	7,1
Ambulanti	7,7	7,1
Manifestazioni pubbliche	6,8	7,1

Tabella 2

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento dell'Ufficio Attività Economiche e Concessioni su singoli aspetti specifici, i rispondenti hanno valutato complessivamente 13 affermazioni proposte, con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero). La seguente tabella riporta le medie suddivise per Categoria..

	Acconciatori	Estetiste/i	Pubblici esercizi	Commercio stabile	Chioschi	Ambulanti	Manifestazioni pubbliche
Ha orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti	6,3	7,3	5,9	6,4	7,4	6,4	6,2
È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	8,9	8,7	7,9	7,9	8,5	8,3	8,6
È di facile accesso anche per persone in situazioni di disabilità	8,1	8,6	7,9	7,7	9,0	8,4	8,7
Dispone di locali spaziosi e gradevoli	7,6	7,5	7,4	7,1	7,7	7,8	7,3
Le indicazioni della segnaletica esterna ed interna sono chiare e ben visibili	7,9	7,5	7,5	7,3	8,1	8,1	7,4

Dispone di spazi adeguati per garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche	7,3	7,3	6,9	6,8	7,7	7,7	7,9
Ha personale competente ed aggiornato sulle normative e le regole applicabili	7,4	7,5	7,4	7,3	7,7	8,1	6,9
Ha personale educato e gentile	7,2	7,6	7,6	7,5	8,2	8,3	7,1
Ha procedure trasparenti, snelle e poco burocratiche	7,1	6,6	6,1	6,5	6,2	7,0	5,8
Ha una pagina internet di facile consultazione	7,3	7,2	7,0	6,8	6,9	7,8	6,4
Mette a disposizione una modulistica chiara e di facile compilazione	6,9	7,1	7,1	7,0	7,8	7,9	6,3
Fornisce informazioni telefoniche, via internet, via fax in modo esaustivo e tempestivo	7,2	7,0	6,7	7,0	7,8	7,8	6,8
È ben collegato con altri servizi del Comune che gestiscono procedure connesse	7,4	7,4	6,5	6,7	7,8	7,9	6,1

Tabella 5

I punti di forza

I punti di forza salienti, per tutte le categorie, risultano:

- la facilità di raggiungimento con i mezzi pubblici
- la facilità di accesso per persone in situazione di disabilità

I punti di attenzione

Come punti di attenzione vanno segnalati:

- gli orari di apertura inadeguati
- le procedure poco trasparenti, poco snelle e troppo burocratiche

Gli orari di apertura

Agli utenti intervistati è stato chiesto quale fascia oraria preferirebbero per recarsi all'Ufficio Attività Economiche e Concessioni. Di seguito la tabella con i risultati.

Categoria	La mattina prima delle 9	Nella pausa pranzo
Acconciatori	36,0%	64,0%
Estetisti	75,0%	25,0%
Pubblici Esercizi	60,2%	39,0%
Commercio stabile	50,0%	50,0%
Chioschi	63,6%	36,4%
Ambulanti	60,5%	39,5%
Manifestazioni pubbliche	55,6%	44,4%

Tabella 4

Il giudizio rispetto a servizi analoghi di altri comuni

Abbiamo chiesto agli ambulanti, nonché alle persone che si sono rivolte all'Ufficio Attività Economiche e Concessioni per effettuare una manifestazione pubblica, se hanno usufruito di servizi analoghi da quelli offerti da suddetto ufficio in altri comuni.

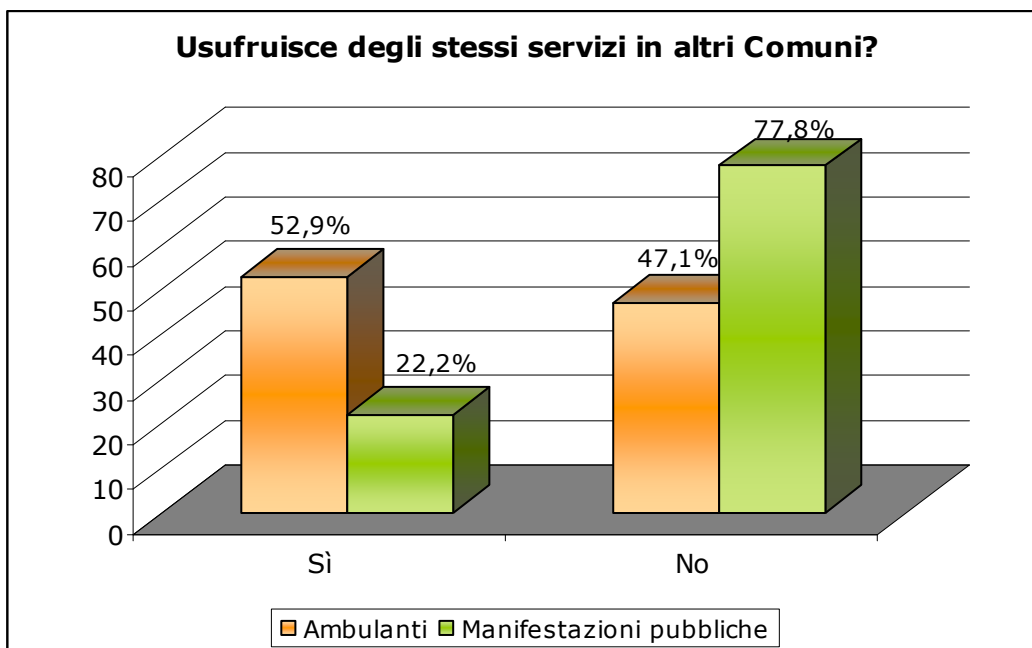


Grafico 8

I comuni più visitati risultano essere nell'ordine Merano, Trento e Brunico.

Confrontando la qualità dei servizi offerti, la maggioranza degli utenti (75,0%) giudica quelli offerti dal Comune di Bolzano più o meno uguali a quelli degli altri comuni da loro frequentati e il 21,4% li considera migliori. Solo il 3,6 % li ritiene peggiori.

Altre osservazioni del campione

79 intervistati (su 435) hanno formulato rispettivamente un suggerimento/un'annotazione in apposito spazio.

Tra i suggerimenti emergono i seguenti profili degni di nota:

- burocrazia più semplice/pratica/snella (15 citazioni)
- orario più lungo, almeno fino alle 12 (11 citazioni)
- personale più competente (6 citazioni)

6. Considerazioni finali

Ricordando che i risultati dell'indagine non si possono considerare rilevanti ai fini statistici, emerge comunque un buon grado di soddisfazione complessivo con i servizi forniti dall'Ufficio Attività Economiche e Concessioni, soprattutto per la facilità di raggiungimento con i mezzi pubblici e la facilità di accesso per persone in situazione di disabilità, mentre qualche riserva viene espressa sulle procedure, considerate poco snelle nonché sugli orari di apertura, ritenuti inadeguati.