



INDAGINE SUL GRADIMENTO DELLO SPORTELLO DELL'EDILIZIA E DELLE ATTIVITA' PRODUTTIVE

Anno 2012



Obiettivi della rilevazione

- Monitorare la soddisfazione degli utenti dello Sportello dell'Edilizia e delle Attività Produttive.
- Comprendere i fattori determinanti della soddisfazione per l'utenza.
- Ricavare elementi utili per sviluppare azioni di miglioramento della qualità del servizio erogato, anche in vista del percorso di riprogettazione del servizio, nell'ottica delle recenti modifiche normative.
- Elaborare statistiche e dati per eventuali considerazioni future.



Il contesto dell'indagine

2012 - Le rilevazioni sono state effettuate tramite questionario eterosomministrato e realizzate col metodo CAPI (Computer-Assisted Personal Interview), durante i mesi di aprile e dicembre 2012.

In totale hanno risposto al questionario 103 utenti all'uscita del settore Edilizia. Il campione è composto da 79 tecnici, 19 cittadini, 3 imprenditori e 2 intermediari delegati da cittadino o impresa.

Età del campione rilevato:

18-30 anni	10 utenti
31-40 anni	21 utenti
41-50 anni	17 utenti
51-60 anni	28 utenti
61-70 anni	18 utenti
Più di 70anni	6 utenti



Dimensioni della qualità

AMBIENTALE: accoglienza e comfort dei locali, tutela della privacy e della riservatezza.

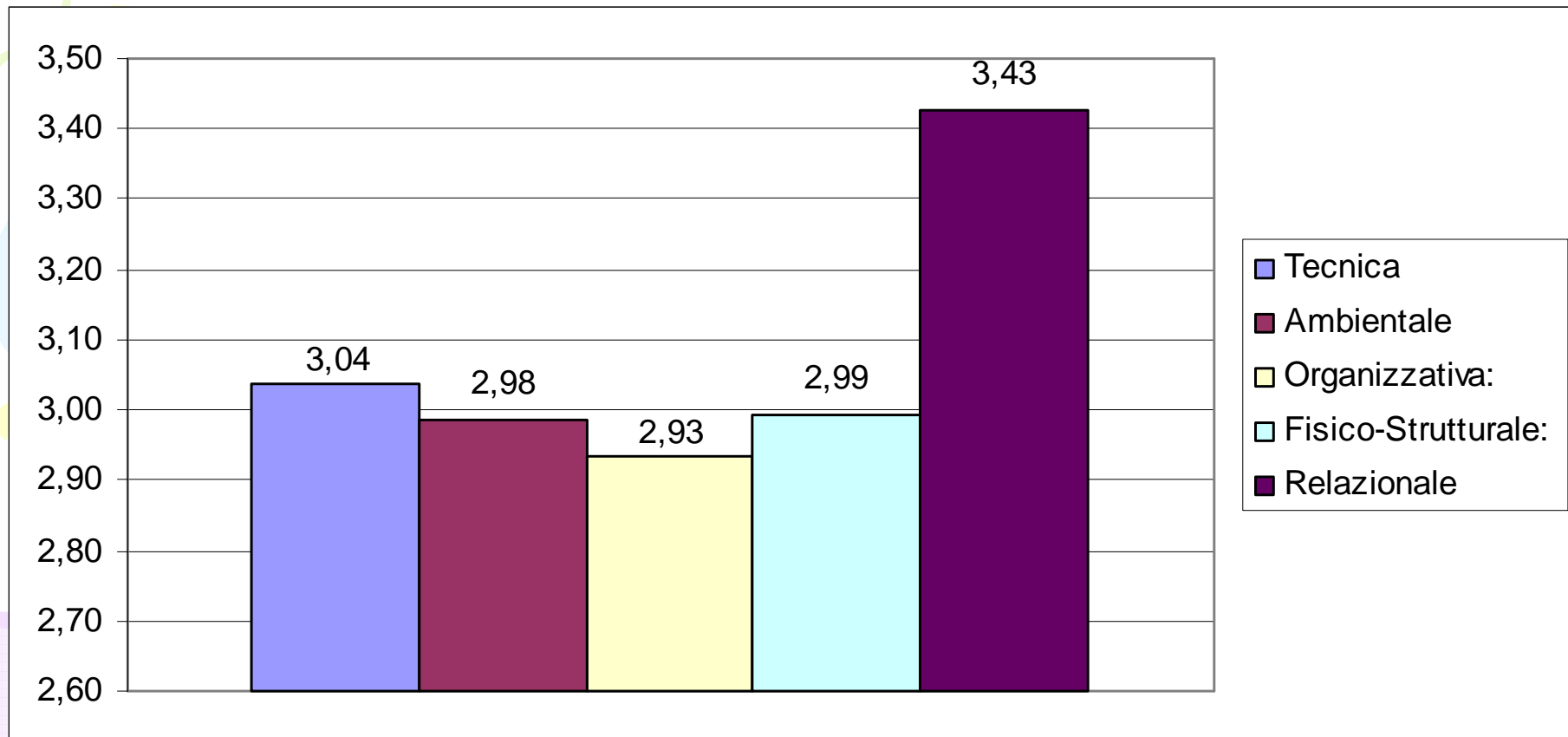
RELAZIONALE: cortesia e gentilezza del personale.

TECNICA: chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, capacità del personale di risolvere il problema o le pratiche, rapidità del servizio, chiarezza della modulistica, preparazione e competenza del personale di front office.

ORGANIZZATIVA: tempo di attesa, orari e giorni d'apertura, tempi di conclusione delle pratiche, servizio accettazione pratiche, servizio sismico, servizi on-line di prenotazione appuntamenti e presentazione pratiche.

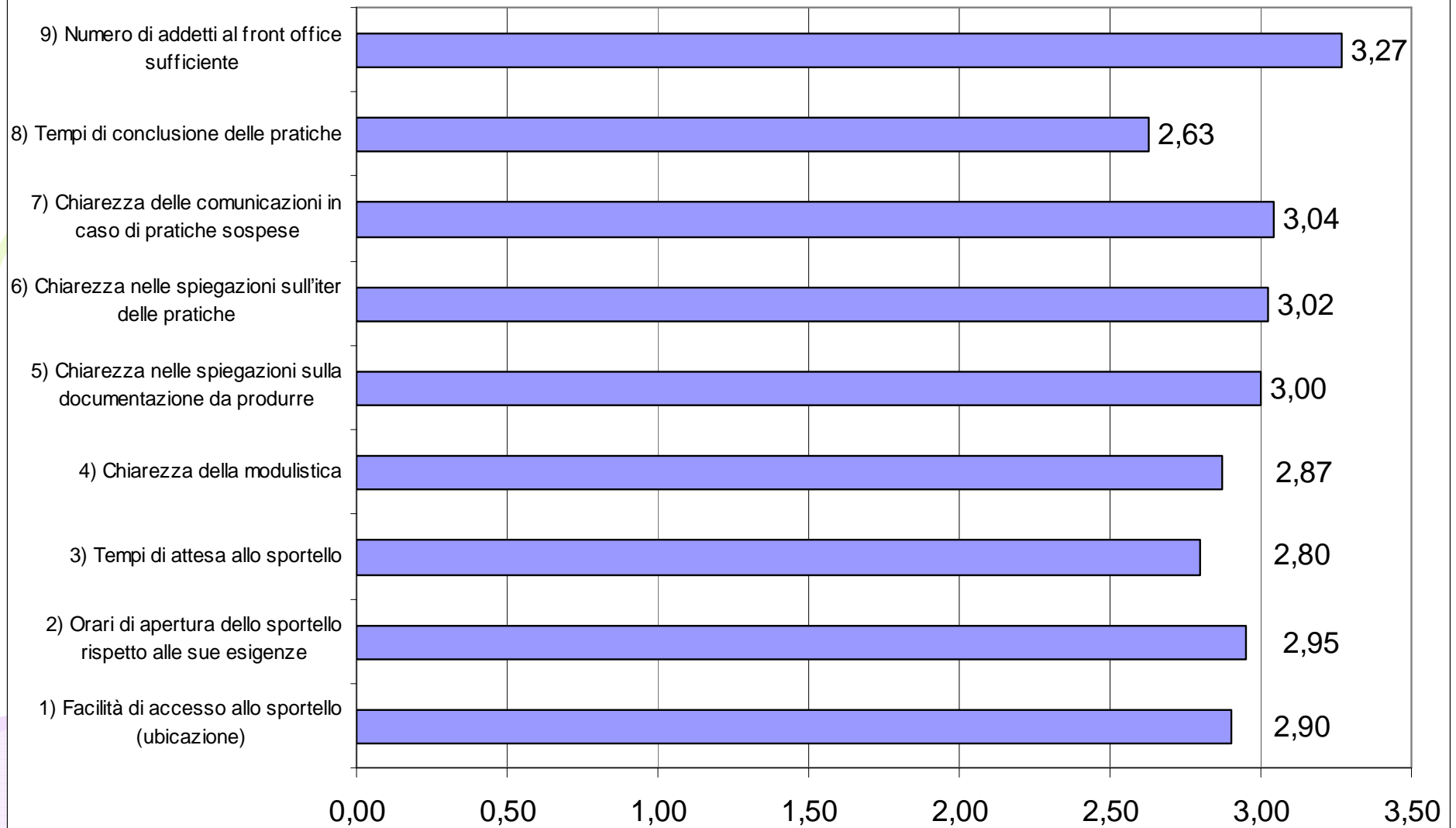
FISICO-STRUTTURALE: segnaletica interna, ubicazione dello sportello, facilità di accesso.

Medie dimensioni 2012



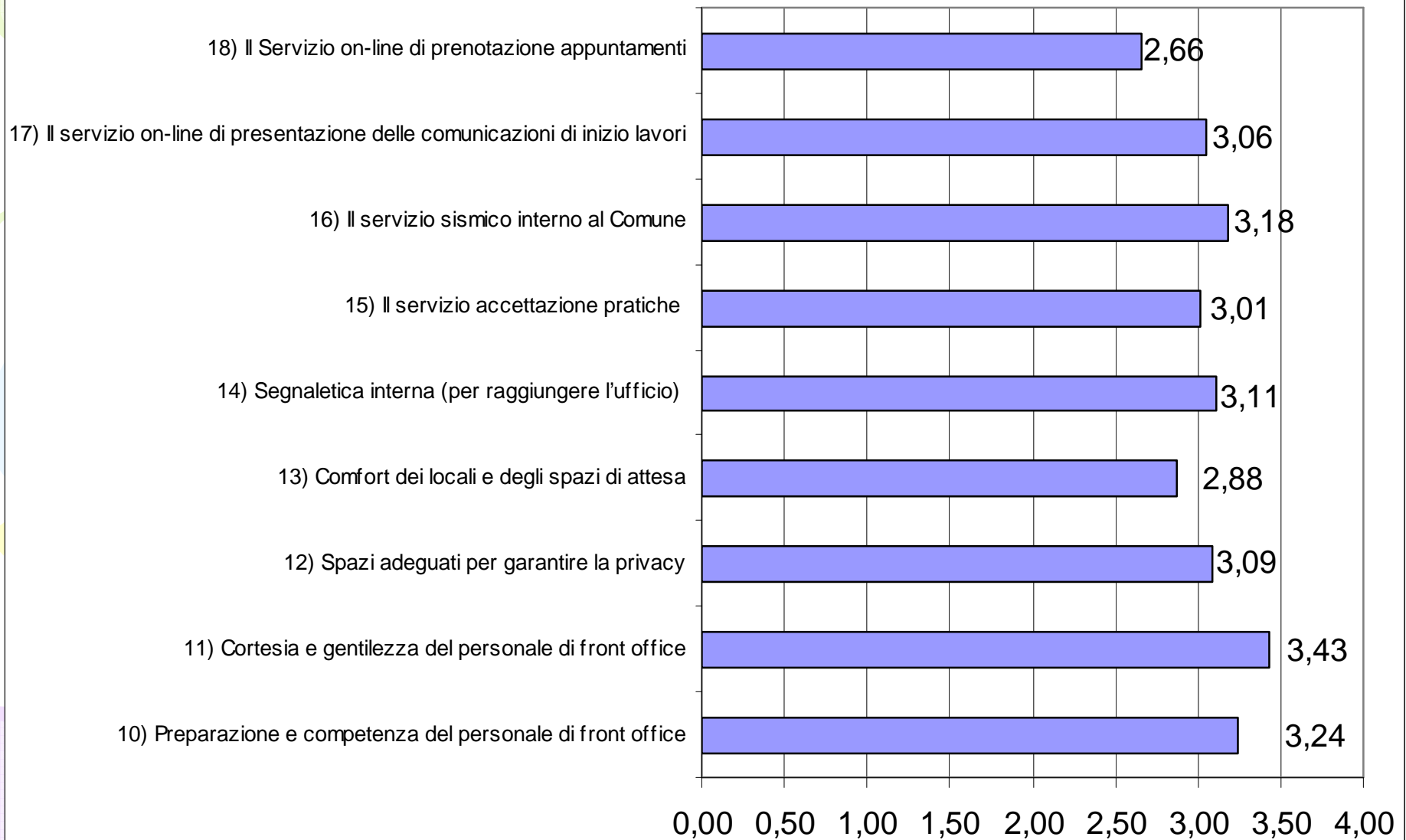
Scala da 1 (Per niente soddisfatto) a 4 (Molto soddisfatto)

Medie Items 2012



Scala da 1 (Per niente soddisfatto) a 4 (Molto soddisfatto)

Medie Items



Scala da 1 (Per niente soddisfatto) a 4 (Molto soddisfatto)

Per quali di queste ragioni si rivolge allo sportello e in che modo?

Richiesta di informazioni sullo stato delle pratiche

Allo Sportello	74
Per telefono	23
Consultazione on-line	9

Richiesta di informazioni su modulistica, procedimenti tecnici e amministrativi

Allo Sportello	65
Per telefono	28
Consultazione on-line	13

Richiesta di chiarimenti sulla normativa in materia di attività produttive

Allo Sportello	61
Per telefono	18
Consultazione on-line	19

A chi si rivolge normalmente quando ha bisogno di informazioni o di presentare pratiche relative alla sua attività?

<i>Allo sportello dell'edilizia e delle attività produttive</i>	80
<i>Direttamente ai Servizi del Comune preposti alle varie aree</i>	6
<i>Alla mia Associazione di Categoria</i>	1
<i>Al commercialista</i>	7
<i>Al geometra/ingegnere/architetto</i>	7

Quante pratiche ha presentato, nel corso degli ultimi 12 mesi, allo sportello dell'edilizia e delle attività produttive?

<i>Nessuna</i>	4
<i>Da 1 a 3</i>	26
<i>Da 4 a 10</i>	32
<i>Oltre 10</i>	40

Quante delle pratiche presentate sono state sospese per incompletezza o inesattezza della documentazione presentata?

<i>Nessuna</i>	39
<i>Da 1 a 3</i>	36
<i>Da 4 a 10</i>	19
<i>Oltre 10</i>	6

Ha dei suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?

Maggiore semplicità della modulistica.

Potenziare servizi online.

Maggiore comunicazione interna fra i servizi comunali.

Semplificare l'iter burocratico delle pratiche, snellire le procedure.

Maggior chiarezza ed uniformità nelle interpretazioni della modulistica e delle normative.

Parcheggio insufficiente.

Aumentare tempi di apertura e di ricevimento dei tecnici.

Non modificare così spesso la modulistica.

Più uniformità nelle competenze dei tecnici.

Migliorare la segnaletica.

Necessaria maggiore coordinazione fra tecnici (dipendenti).

Maggiore cortesia e disponibilità da parte del personale.

Motivi di insoddisfazione

Tempi a volte troppo lunghi.

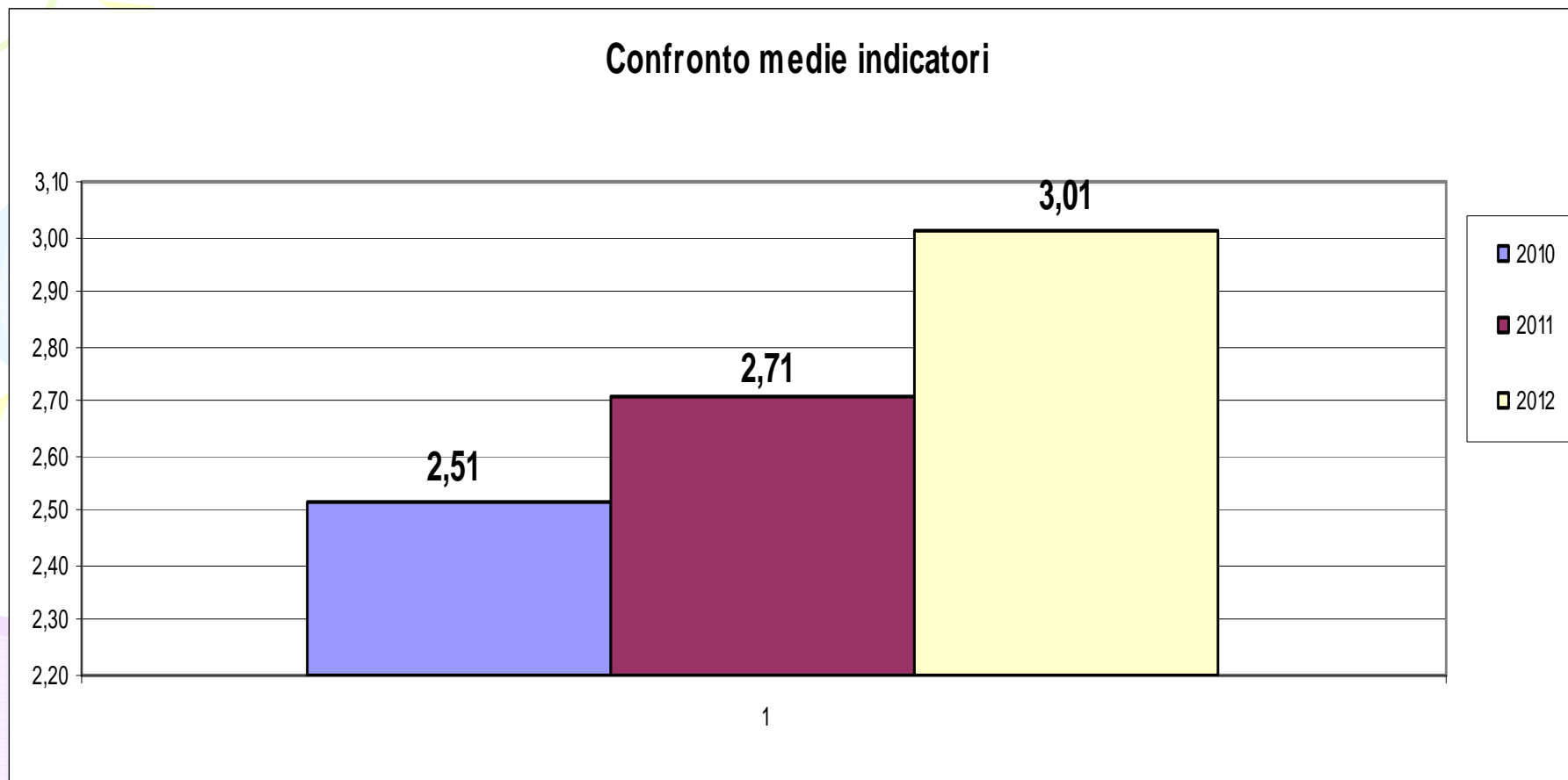
Il personale non risponde alle mail.

Programma servizio "presentazione comunicazioni inizio lavori" non compatibile con Apple (Mac).

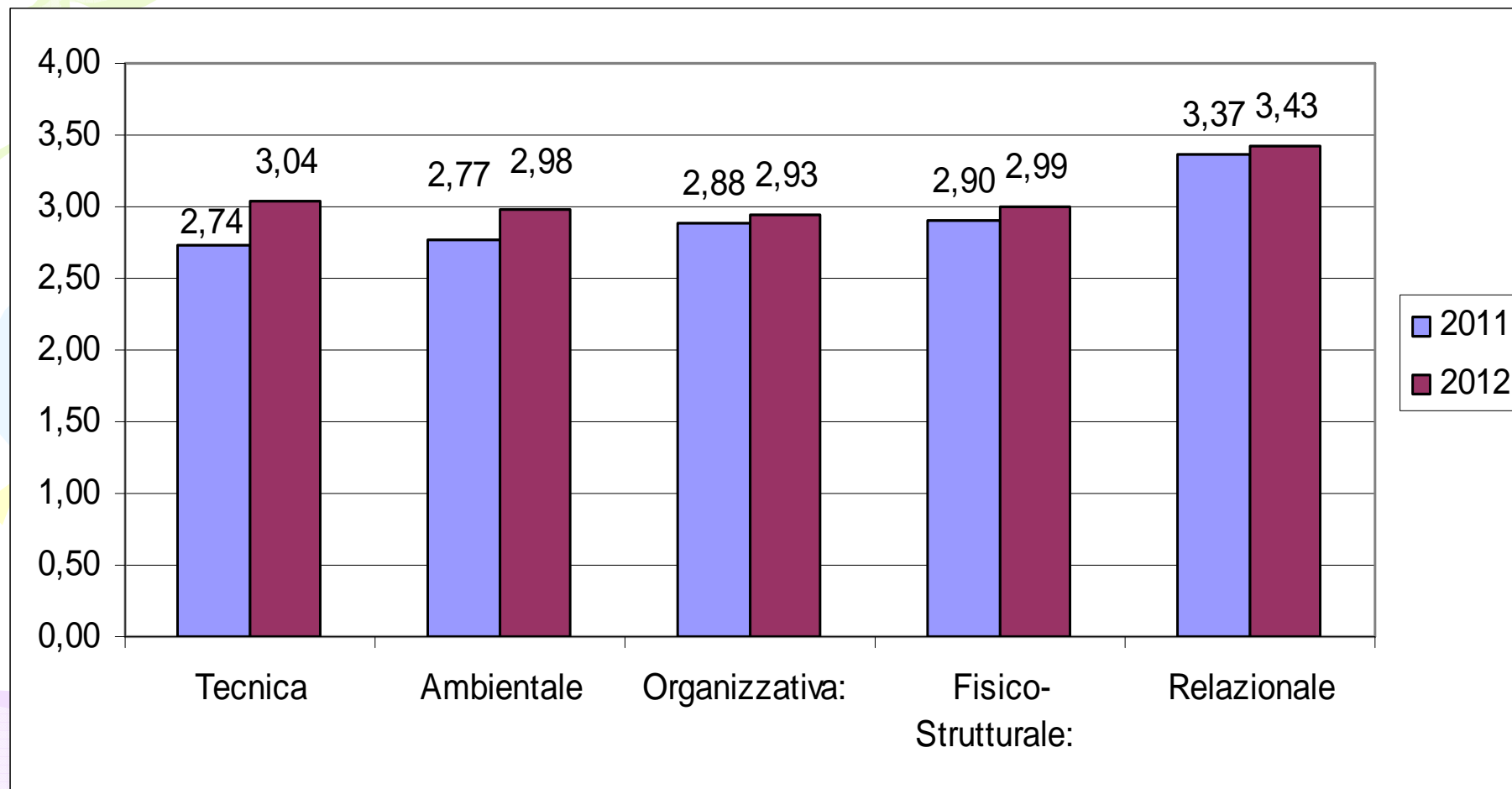
Servizio prenotazione appuntamenti online non disponibile per alcuni tecnici.

Orari di apertura dello sportello insufficienti.

Confronto medie totali indicatori anni 2010-2011-2012

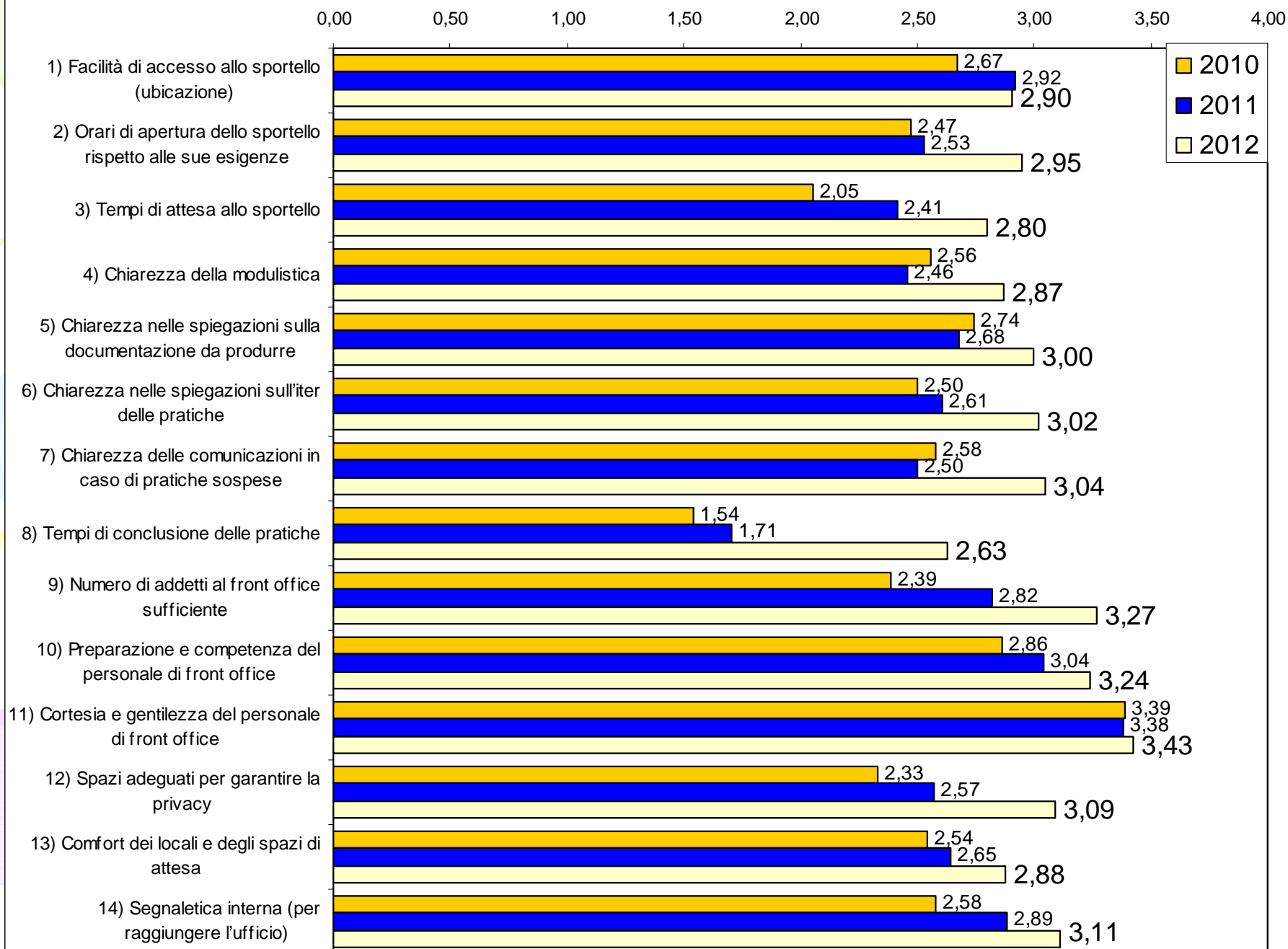


Confronto dimensioni 2011-2012



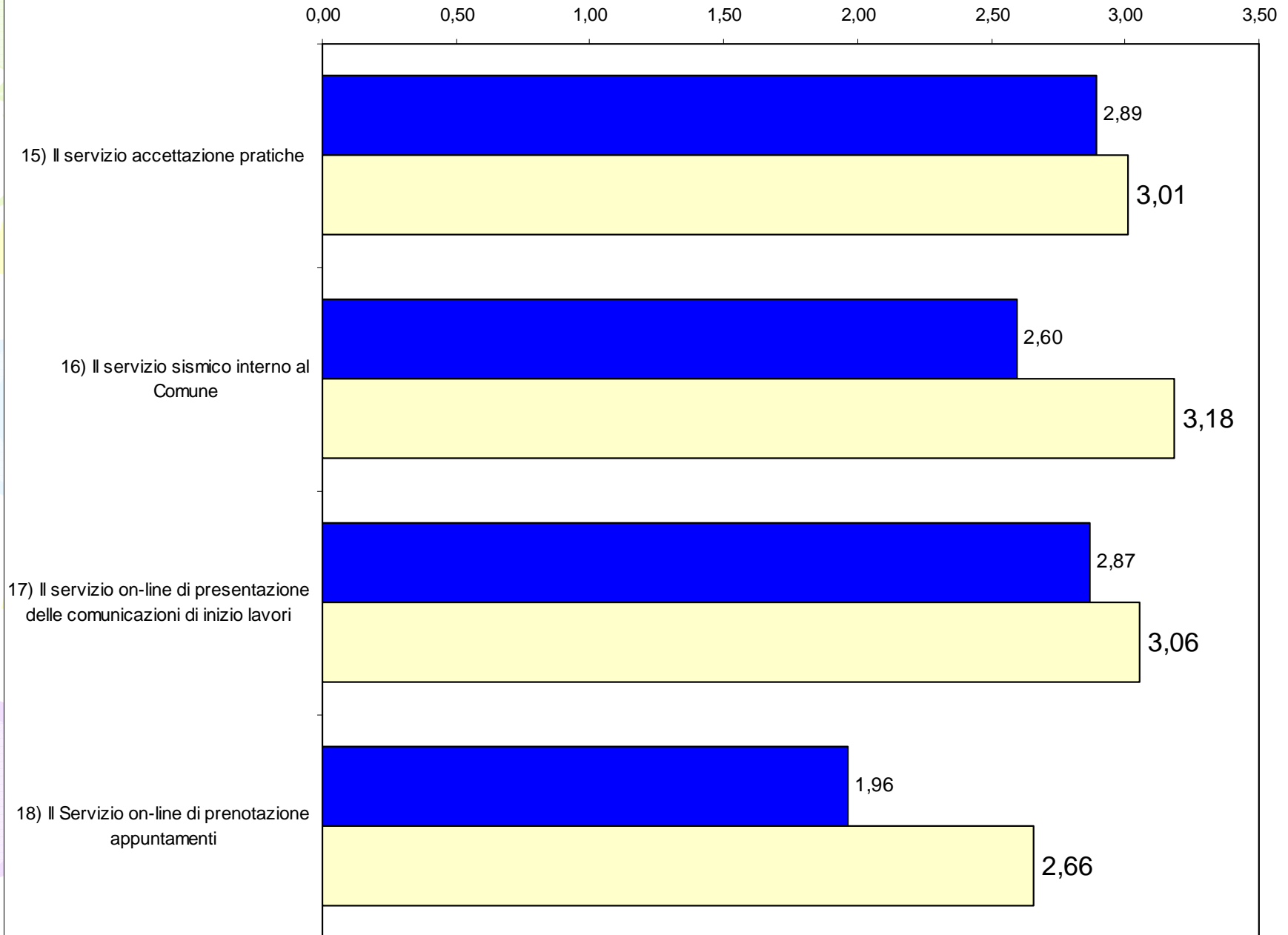
Nel 2012, rispetto al 2011, si notano miglioramenti su tutte le dimensioni, in particolare in quelle tecnica e ambientale.

Confronto 2010-2011-2012



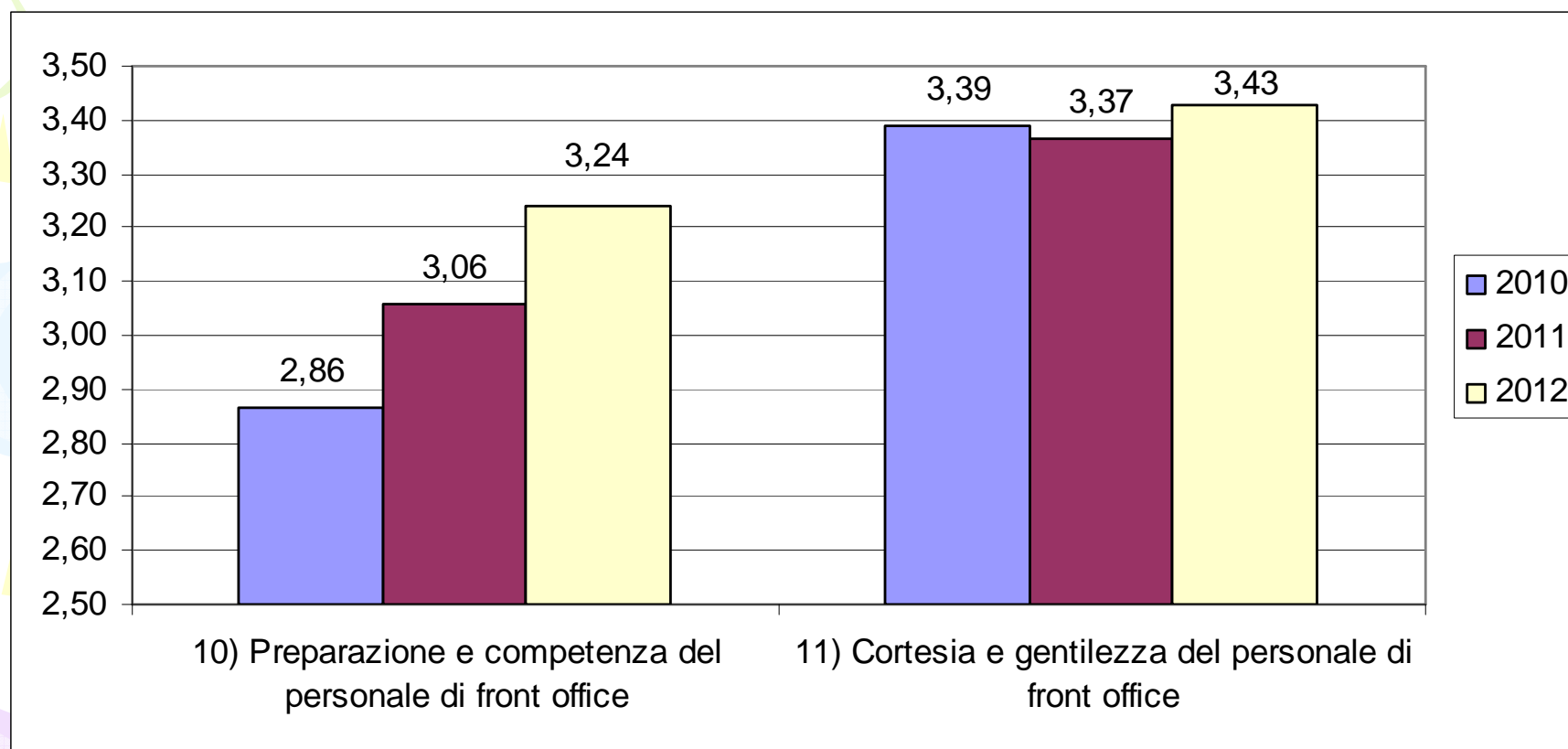
Confronto 2011-2012

■ 2011
■ 2012



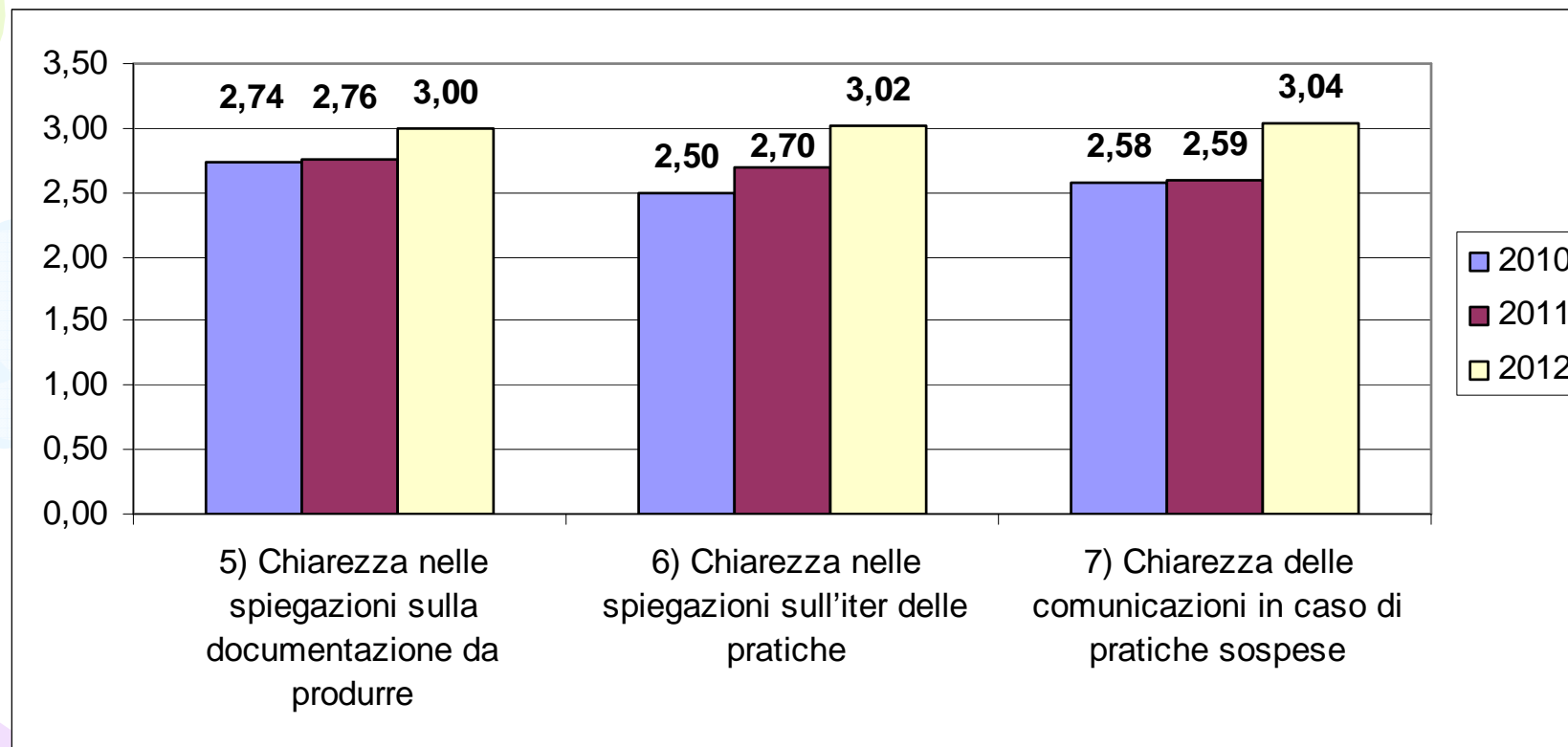


Il Punto di forza: il personale del front-office



Dai risultati emerge il significativo apprezzamento dei cittadini per la competenza e la cortesia del personale di front-office. I punteggi relativi alla competenza sono migliorati in maniera significativa nel corso degli anni.

In positivo: la comunicazione tecnica

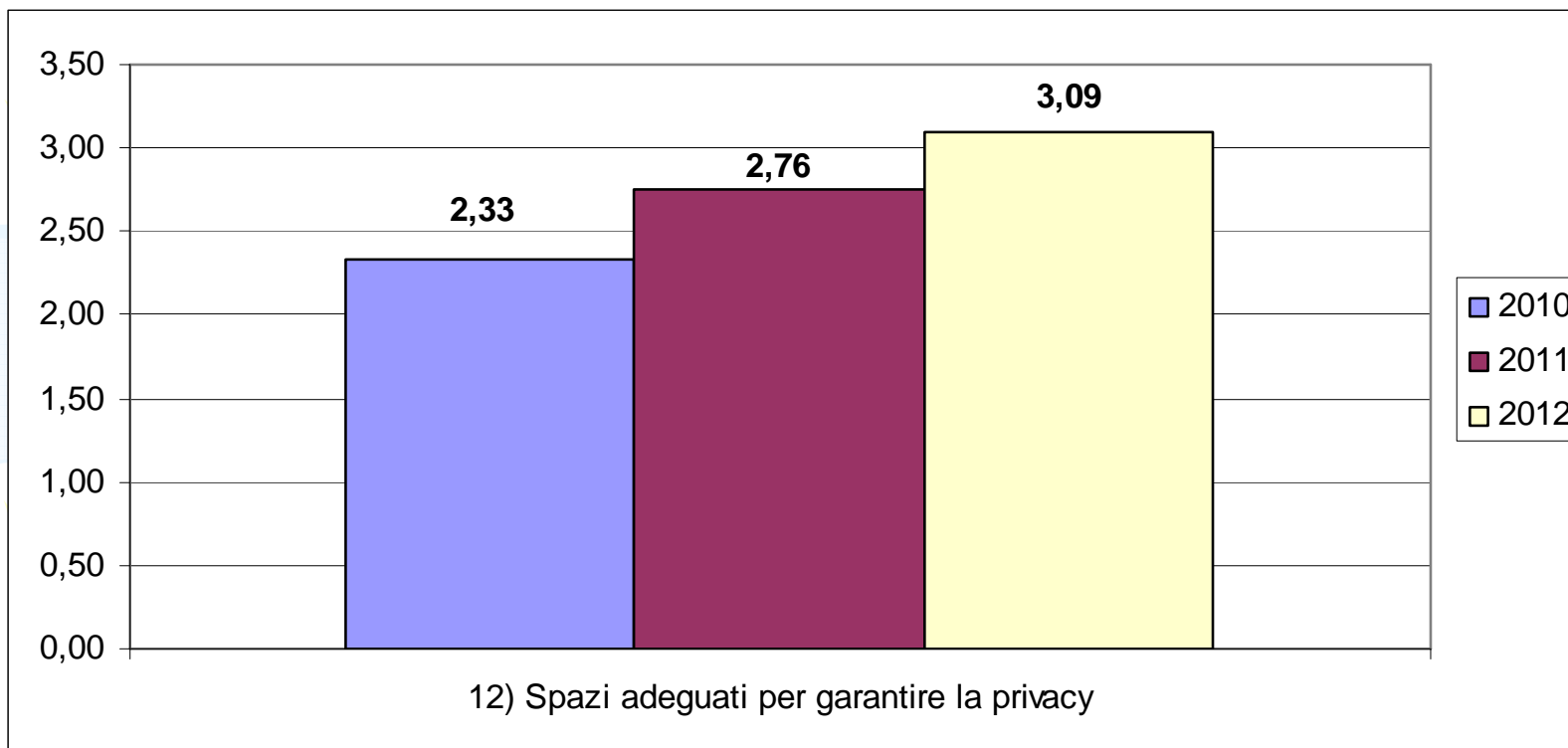


Nel 2012 presentano netti segnali di miglioramento gli indicatori relativi alla comunicazione di natura tecnica.



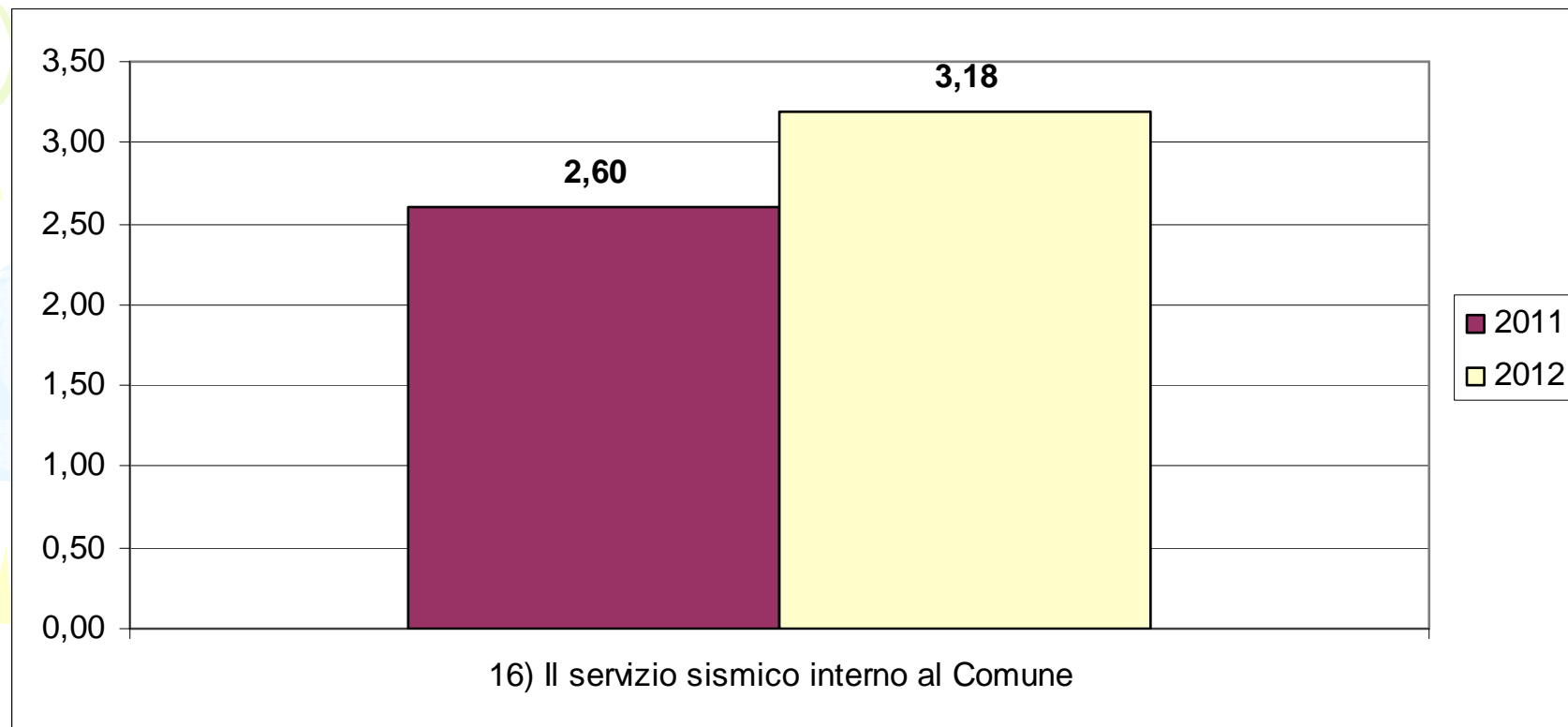
In positivo:

spazi adeguati per garantire la privacy



La riorganizzazione logistica del Settore ha permesso una dislocazione migliore, sia della parte tecnica che dell'accettazione, ai fini della garanzia della privacy.

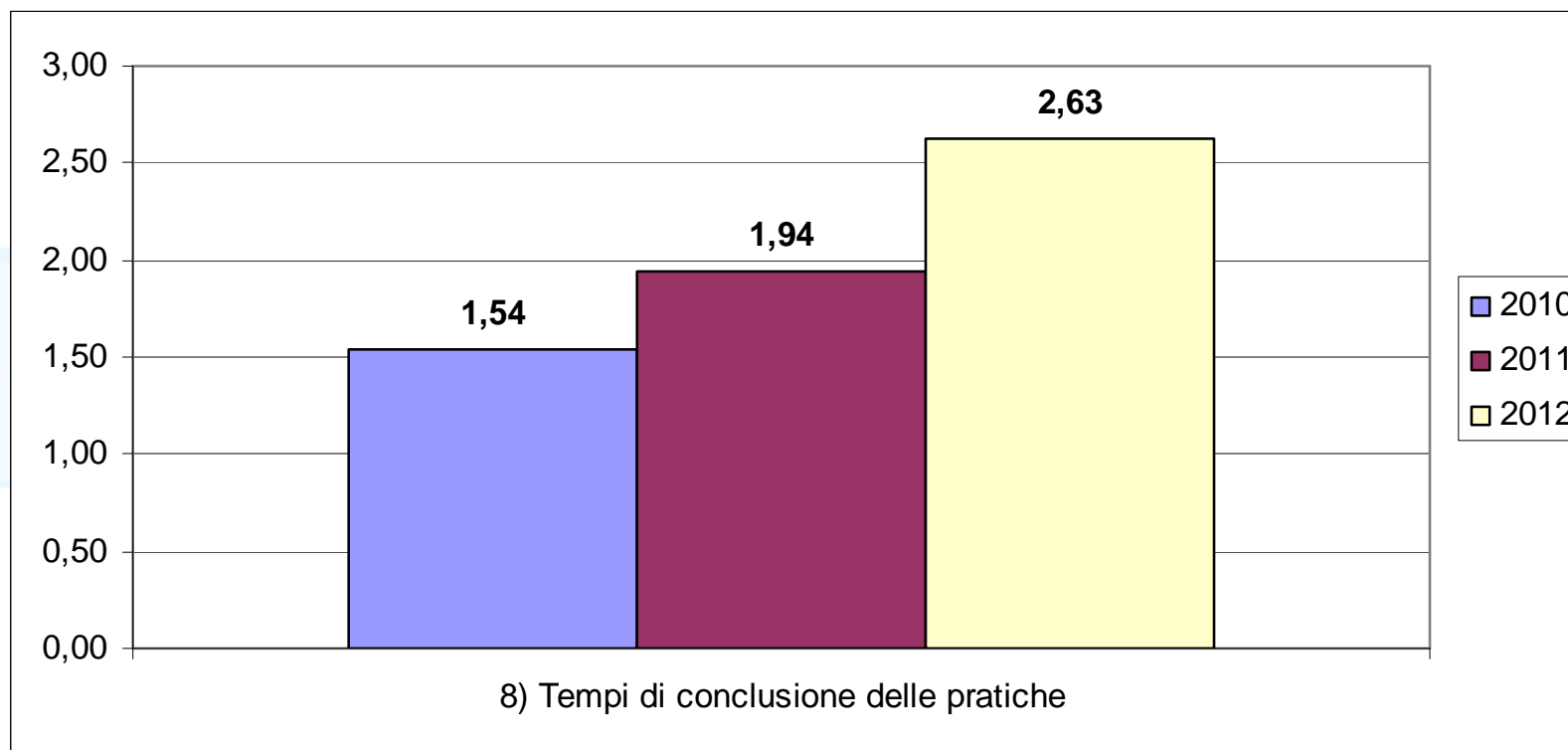
In positivo: il servizio sismico



In netto miglioramento nel 2012 anche il servizio sismico, che raggiunge valori di gradimento relativamente alti.



Criticità (in miglioramento): tempi di conclusione delle pratiche

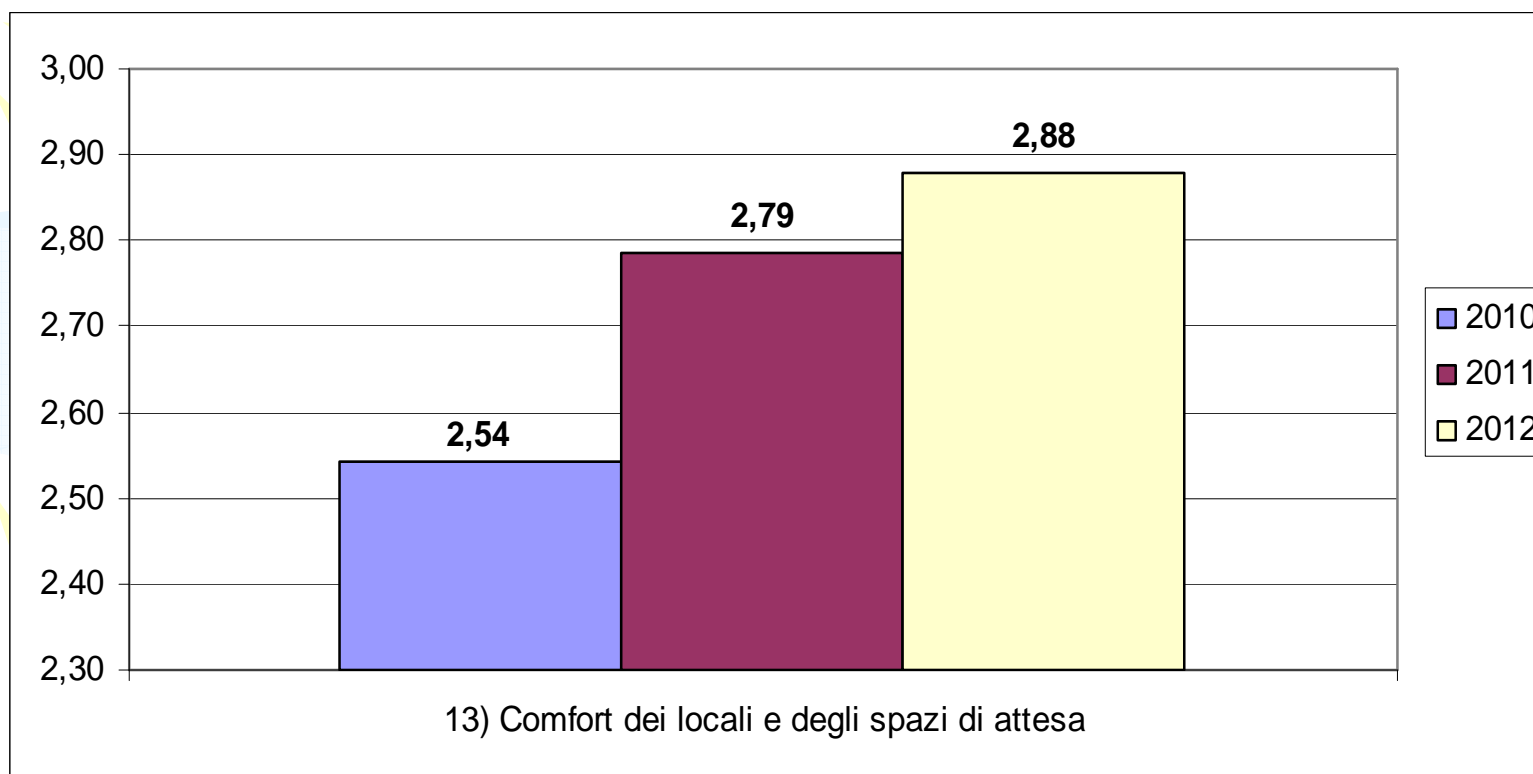


Nel 2012 si è registrato un considerevole miglioramento nella valutazione di questo fattore, così come era già successo nel 2011. Tuttavia il risultato non raggiunge ancora un livello ottimale di soddisfazione.



Criticità (in miglioramento):

Comfort dei locali e degli spazi d'attesa

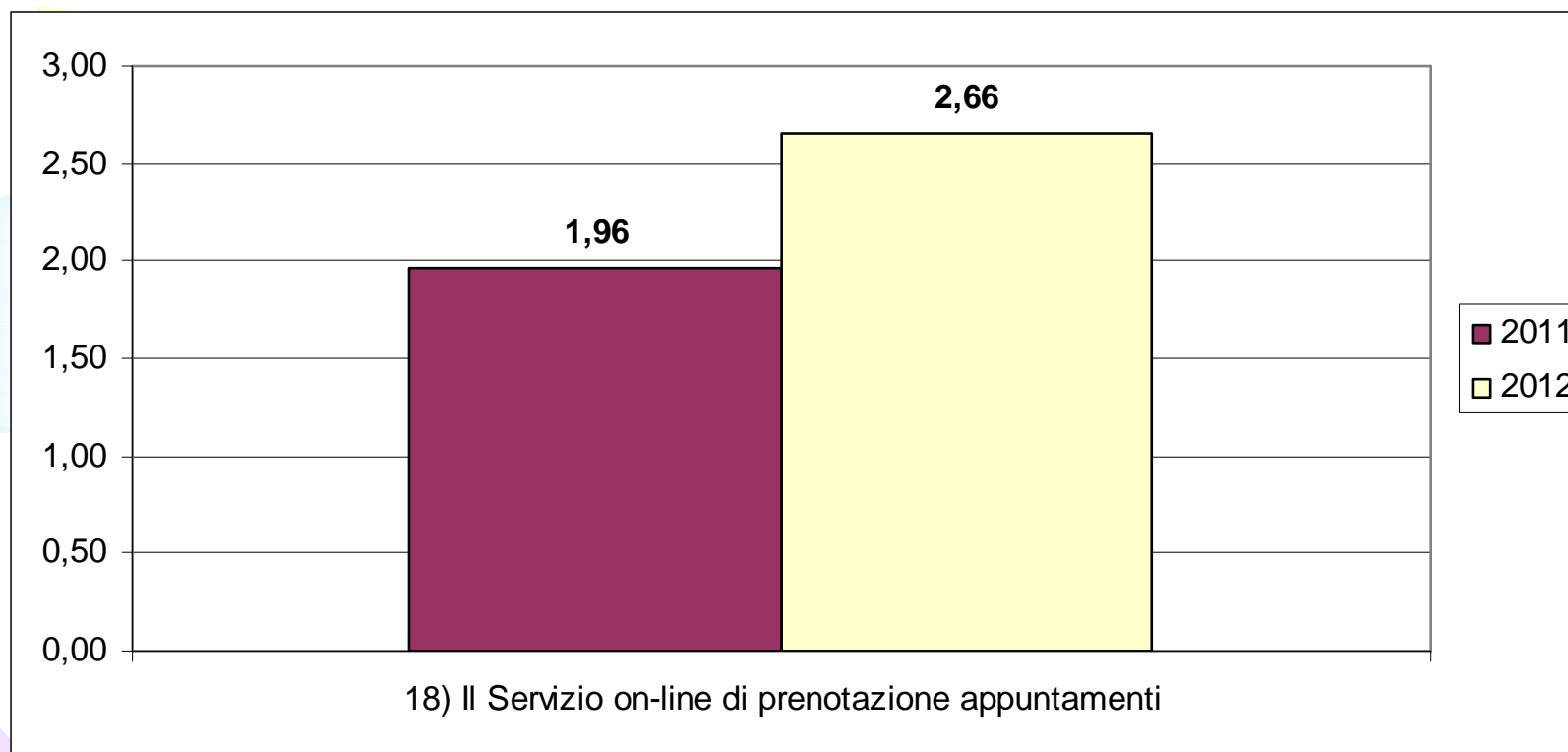


La riorganizzazione logistica del Settore ha permesso anche di rivedere gli spazi d'attesa con la creazione di una saletta, che è stata completata con l'attivazione dello schermo con le notizie del Settore.



Criticità (in miglioramento):

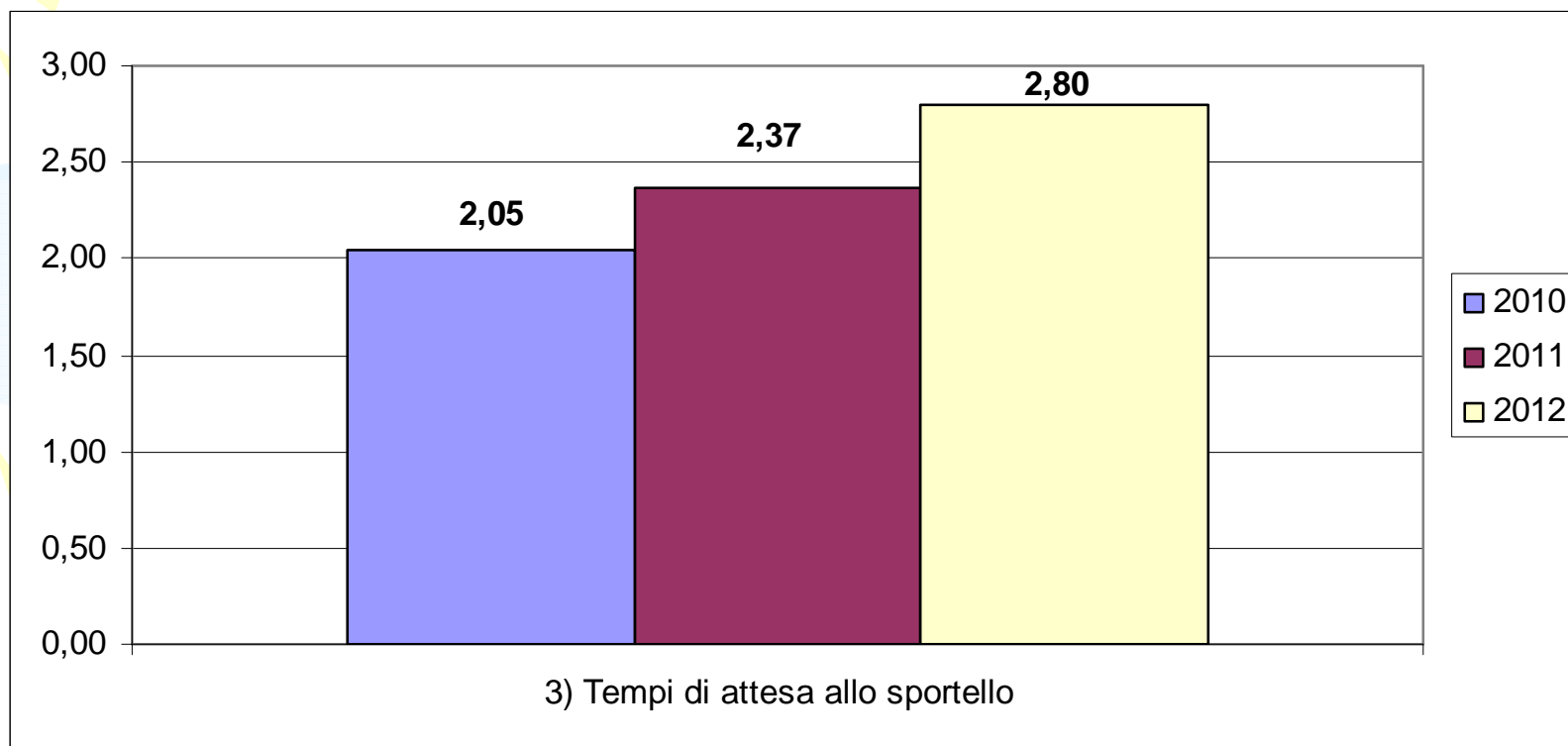
il servizio on-line di prenotazione appuntamenti



La possibilità di prenotarsi on-line evita file e perdite di tempo. Questo aspetto è apprezzato dall'utenza che, dopo l'introduzione del servizio nel 2011, lo ha valutato più positivamente nel 2012, anche se non si raggiungono ancora valori nettamente positivi.



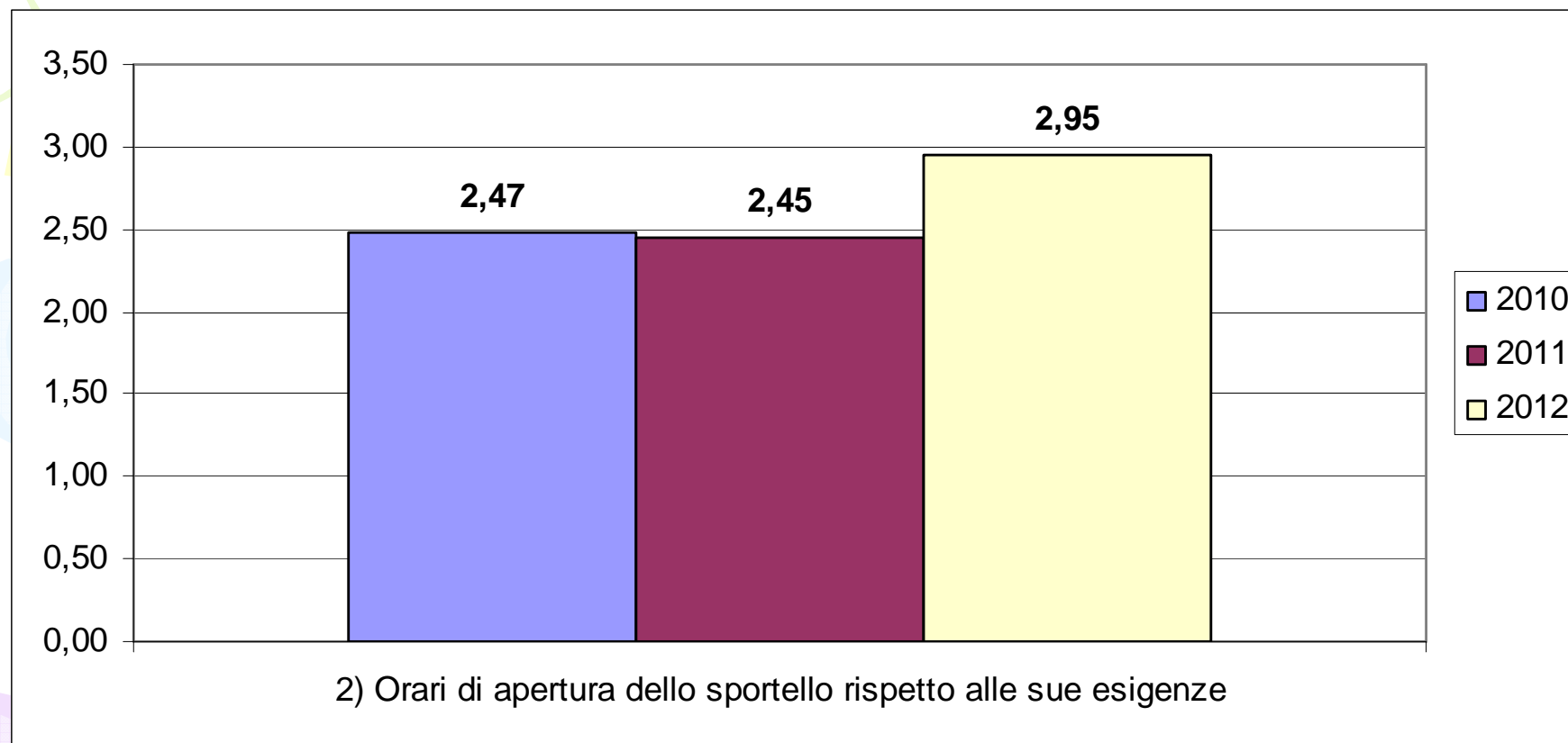
Criticità (in miglioramento): tempi di attesa allo sportello



Il gradimento dei tempi di attesa è decisamente aumentato nel 2012, anche se si attesta ancora al di sotto di un valore considerato positivo.



Criticità (in miglioramento): Orari di apertura dello sportello



Il gradimento degli orari di apertura è decisamente aumentato nel 2012, raggiungendo quasi il valore minimo considerato positivo.