

COMUNE DI UDINE



PROGETTO CITIZEN SATISFACTION 2010

**ANALISI DEL SERVIZIO
EDILIZIA PRIVATA**

Indice

QUESTIONARI CARTACEI	3
I RISULTATI	3
Domande socio-anagrafiche.....	13
Utilizzo internet.....	13
Anagrafiche.....	13
VALUTAZIONI CONCLUSIVE E CONFRONTO RISULTATI CON IL 2009 (cartaceo) ...	14
QUESTIONARI ONLINE	18
I RISULTATI	18
Domande socio-anagrafiche.....	30
Utilizzo internet.....	30
Anagrafiche.....	30
VALUTAZIONI CONCLUSIVE E CONFRONTO RISULTATI CON IL 2009 (online)	31

QUESTIONARI CARTACEI

Numero questionari rilevati: 53

Numero questionari scartati: 6

Percentuale scartati: 11%

Sono stati esclusi dall'analisi 6 questionari perché compilati solo in minima parte o in maniera errata; sono stati quindi considerati n. 47 questionari.

In alcune tabelle e in alcuni grafici, la somma delle percentuali delle frequenze relative può non essere pari a 100% a causa degli arrotondamenti automatici di Excel.

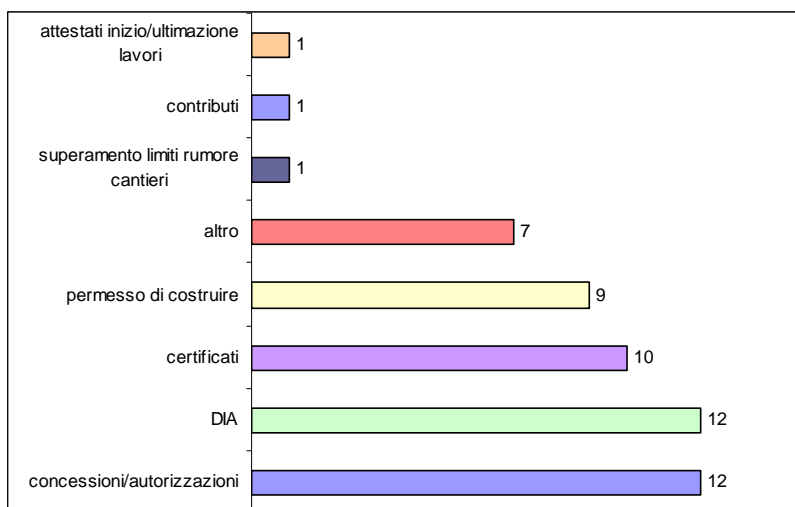
I RISULTATI

Domanda 1: Oggi per quale servizio è venuto all'Edilizia Privata?

La domanda permette più di una risposta; in totale 6 persone hanno risposto segnalando due servizi mentre una persona ha segnalato tre servizi. Due persone non hanno risposto alla domanda.

Tab.1, Fig.1 - Frequenze assolute e relative dei servizi usufruiti dagli utenti.

Servizio	Risposte	
	Numero	%
concessioni/autorizzazioni	12	23%
DIA	12	23%
certificati	10	19%
permesso di costruire	9	17%
altro	7	13%
superamento limiti rumore cantieri	1	2%
contributi	1	2%
attestati inizio/ultimazione lavori	1	2%



I cittadini si sono recati maggiormente all'Edilizia Privata per DIA e "concessioni/autorizzazioni" (opzione peraltro eliminata dal questionario in una seconda fase, a seguito delle modifiche legislative intervenute); 7 persone hanno selezionato "altro", specificando: "informazioni", "ricerca atti", "consultazione", "ricerca vecchie documentazioni edilizie", "protocollo" e "ritiro impianti".

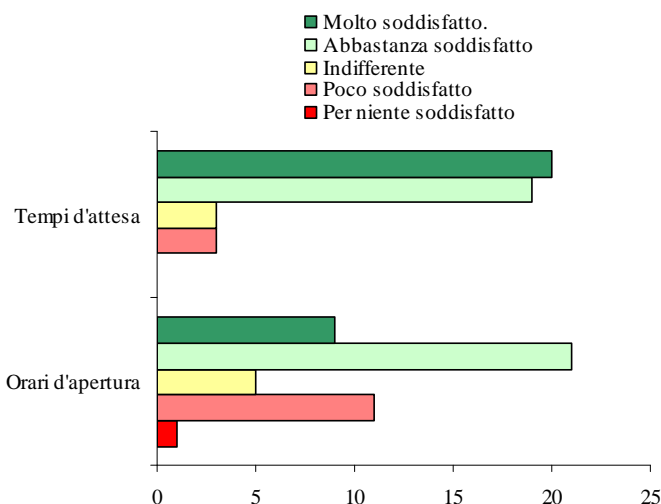
Domanda 2: E' soddisfatto degli orari di apertura? (lun-merc-ven 11.00-12.30)

Domanda 3: E' soddisfatto dei tempi di attesa?

Tasso di non risposta: nullo per gli orari d'apertura; 4% per i tempi di attesa.

Tab.2, Fig.2 - Livello di soddisfazione per orari d'apertura e tempi d'attesa

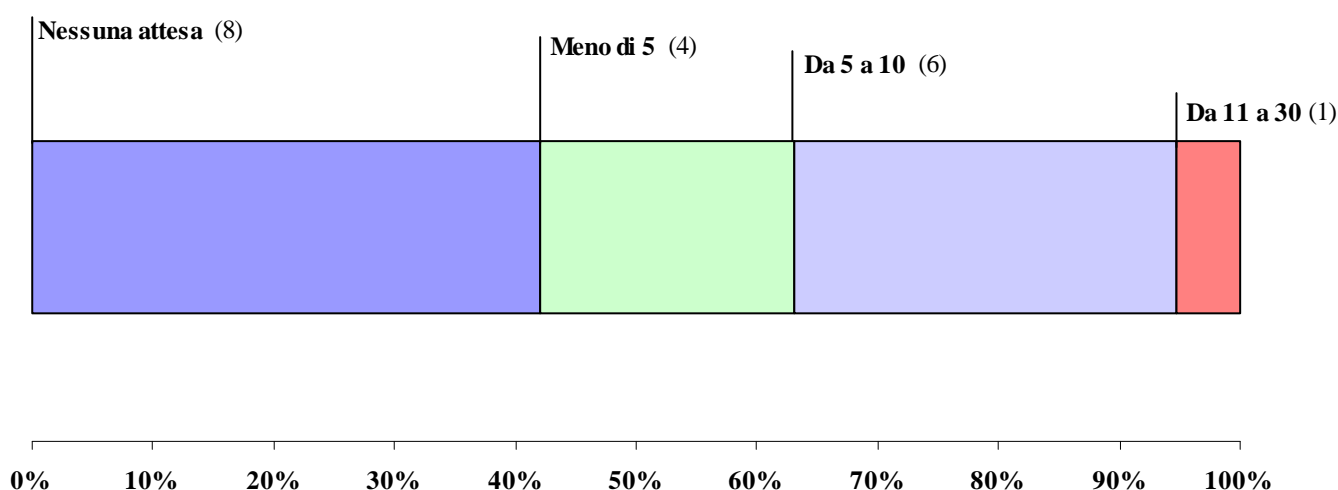
Valutazione	Orari d'apertura	Tempi d'attesa
	Numero risposte	
Per niente soddisfatto	1	0
Poco soddisfatto	11	3
Indifferente	5	3
Abbastanza soddisfatto	21	19
Molto soddisfatto.	9	20
Valori percentuali		
Per niente soddisfatto	2%	0%
Poco soddisfatto	23%	7%
Indifferente	11%	7%
Abbastanza soddisfatto	45%	42%
Molto soddisfatto.	19%	44%



I giudizi positivi (abbastanza/molto soddisfatto) sono più del doppio di quelli negativi. Per i tempi d'attesa la soddisfazione (abbastanza/molto soddisfatto) registra l'86% e i giudizi negativi sono il 7% del totale. La valutazione positiva per gli orari di apertura è del 64% (nel 2010 gli orari di apertura sono stati ampliati).

3.b - Quanti minuti è durata la sua attesa?

Fig.3 - Frequenze relative ed assolute durata tempi d'attesa (in minuti).



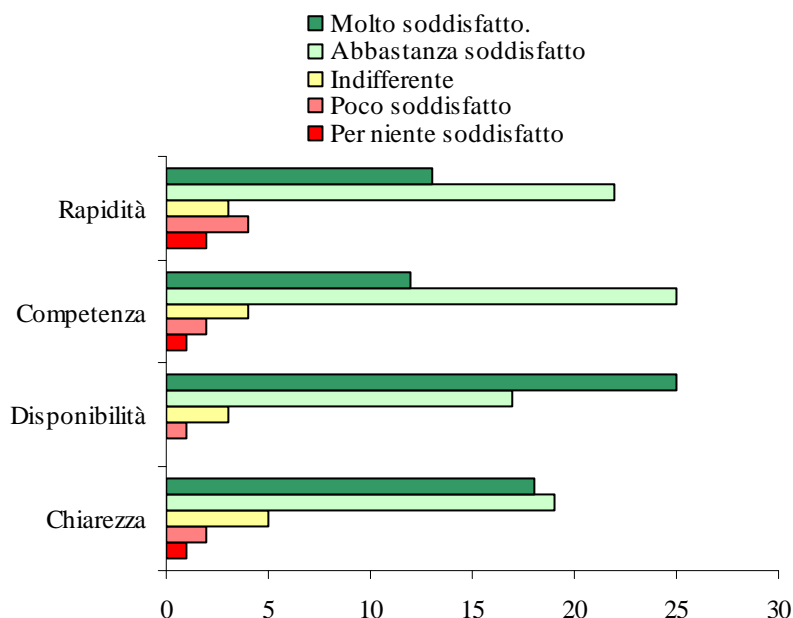
Tasso di non risposta: 60%.

Domanda 4: Quanto è soddisfatto del servizio erogato dall'Edilizia Privata per quanto riguarda:

- *chiarezza nel fornire le informazioni*
- *disponibilità e cortesia*
- *competenza e preparazione*
- *rapidità ed efficienza*

Tab.3, Fig.4 - Livello di soddisfazione per elementi del servizio.

Valutazione	Chiarezza	Disponibilità	Competenza	Rapidità	
					Numero risposte
Per niente soddisfatto	1	0	1	2	
Poco soddisfatto	2	1	2	4	
Indifferente	5	3	4	3	
Abbastanza soddisfatto	19	17	25	22	
Molto soddisfatto.	18	25	12	13	
Valori percentuali					
Per niente soddisfatto	2%	0%	2%	5%	
Poco soddisfatto	4%	2%	5%	9%	
Indifferente	11%	7%	9%	7%	
Abbastanza soddisfatto	42%	37%	57%	50%	
Molto soddisfatto.	40%	54%	27%	30%	



La valutazione del servizio è positiva. La percentuale di insoddisfatti è però del 14% su “rapidità”, mentre per “disponibilità e cortesia” è del 2%.

Tassi di non risposta: 4% per chiarezza; 2% per disponibilità; 6% per competenza e rapidità.

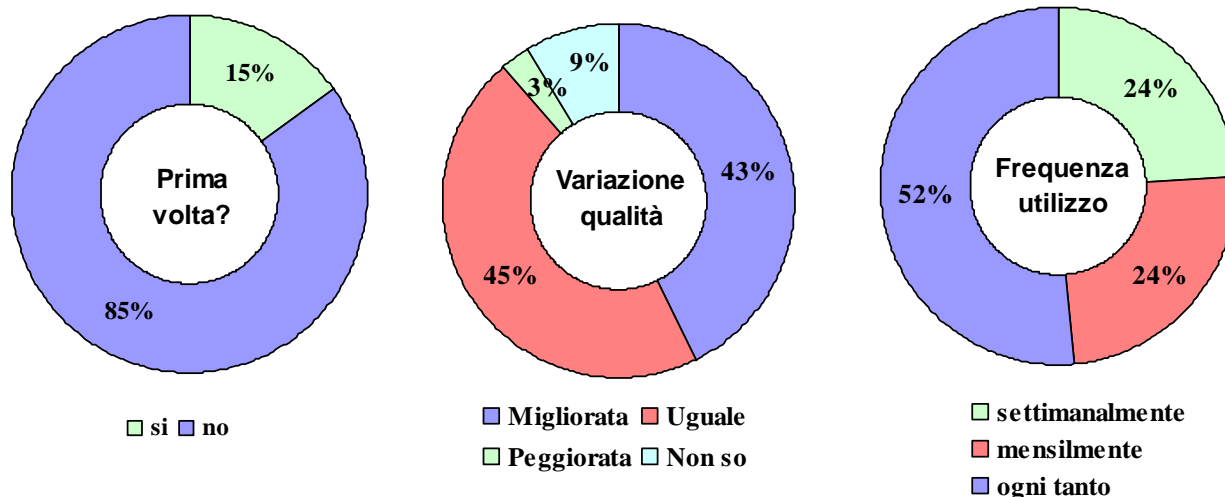
Domanda 5: E' la prima volta che si reca all'Edilizia Privata?

5.a - Trova che nel tempo la qualità del servizio sia? (migliorata/peggiorata/non so)

Tab.4 - Frequenze relative ed assolute utilizzo del servizio.

Modalità	Risposte	
	Numeri	Percentuale
Fruitori non per la prima volta	40	85%
a. variazione qualità del servizio:		
Migliorata	15	38%
Uguale	16	40%
Peggiorata	1	3%
Non so	3	8%
Non risponde	5	13%
b. frequenza di utilizzo del servizio:		
settimanalmente	8	20%
mensilmente	8	20%
ogni tanto	17	43%
non risponde	7	18%
Nuovi fruitori	7	15%
Totale	47	100,0%

Fig.5, 6, 7 - Frequenze relative sui rispondenti.



Tutti i compilatori del questionario hanno risposto alla domanda 5.

Il 3% ha dichiarato di aver percepito un peggioramento della qualità, a fronte di un 43% che dichiara migliorata la qualità del servizio.

Oltre la metà dei rispondenti ha dichiarato di frequentare l'Edilizia Privata "ogni tanto", mentre è omogenea la distribuzione delle altre modalità (24%).

Domanda 6: Ha mai telefonato all'Edilizia Privata?

6.a - Se sì: è entrato facilmente in contatto con gli operatori?

6.b - Se no, perché? (la linea era a lungo occupata/ il telefono squillava a vuoto/altro)

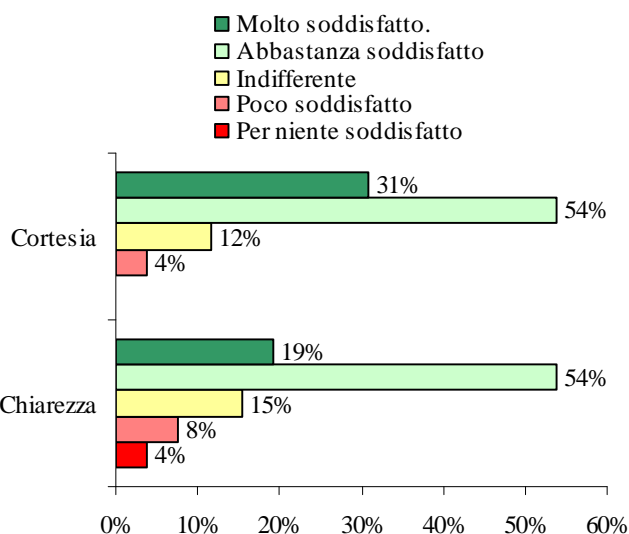
6.c - E' soddisfatto del servizio al telefono per quanto riguarda:

- chiarezza nel fornire le informazioni
- disponibilità e cortesia

Tab.5, Fig.8 - Frequenze assolute servizio telefonico/valutazione del servizio.

Variabili	Numero
Fruitori del servizio telefonico	26
di cui:	
Entrati in contatto con facilità	10
Non entrati in contatto con facilità	15
motivazione: linea occupata	5
squillava a vuoto	10
altro	0
non risponde	0
Non risponde	1
Non fruitori del servizio telefonico	21

Valutazione	Numero risposte	
	Chiarezza	Cortesia
Per niente soddisfatto	1	0
Poco soddisfatto	2	1
Indifferente	4	3
Abbastanza soddisfatto	14	14
Molto soddisfatto.	5	8



Tasso di non risposta per la soddisfazione del servizio telefonico: nullo.

Le valutazioni risultano positive: più del 75% sono soddisfatti sulla cortesia del personale al telefono; il 63% si dichiara soddisfatto sulla chiarezza del personale nel fornire le informazioni.

Domanda 7: Secondo lei, la normativa in materia di Edilizia Privata è?

(chiara/completa/complessa /confusa/di difficile interpretazione/altro)

La domanda permette più risposte, 16 persone hanno risposto indicato due modalità.

Tasso di non risposta: 2%.

Tab.6 – Frequenze relative e assolute .

Normativa in materia di edilizia	Numero	Percentuale
complessa	27	44%
confusa	15	24%
di difficile interpretazione	7	11%
chiara	5	8%
altro	5	8%
completa	3	5%

Per la modalità "altro":

- 2 persone hanno specificato di non saper rispondere;
- 2 hanno segnalato: "più che sufficiente" e "subordinaria"
- 1 ha spiegato che ritiene la norma di difficile interpretazione "perché correlata ad altre normative di settore".

Domanda 8: Quanto è soddisfatto della modulistica dell'Edilizia Privata per quanto riguarda:

- *aggiornamento*
- *chiarezza*
- *completezza*

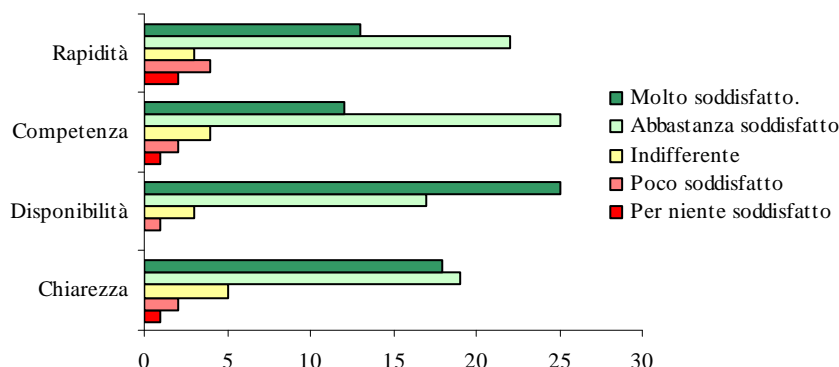
Tab.7, Fig.9 - Frequenze assolute e relative servizio telefonico/valutazione del servizio.

Valutazione	Chiarezza	Disponibili	Competenza	Rapidità
Numero risposte				
Per niente soddisfatto	1	0	1	2
Poco soddisfatto	2	1	2	4
Indifferente	5	3	4	3
Abbastanza soddisfatto	19	17	25	22
Molto soddisfatto.	18	25	12	13
Valori percentuali				
Per niente soddisfatto	2%	0%	2%	5%
Poco soddisfatto	4%	2%	5%	9%
Indifferente	11%	7%	9%	7%
Abbastanza soddisfatto	42%	37%	57%	50%
Molto soddisfatto.	40%	54%	27%	30%

Tassi di non risposta:

- 13% per aggiornamento;
- 26% per chiarezza ;
- 23% per completezza.

La moda è definita dalla modalità “abbastanza”, solo una persona ha segnalato di essere completamente insoddisfatta. Consistenti percentuali registrano “poco soddisfatto” sia su aggiornamento che chiarezza.



8.a - Come ha reperito la modulistica? (l'ho ritirata dagli uffici/l'ho scaricata dal sito)

Tab.8, Fig.10 - Frequenze assolute e relative reperimento modulistica.

Reperimento modulistica	Numero	Percentuale
L'ho ritirata negli uffici	10	28%
L'ho scaricata dal sito del Comune	21	58%
Entrambe	5	14%

Tasso di non risposta: 23%.

Quasi l'80% dei rispondenti scarica la modulistica dal sito del Comune.

Domanda 9: Ha mai utilizzato il servizio “Pratiche edilizie *online*” sul sito del comune?
Se si: E' soddisfatto di “Pratiche edilizie on line” per quanto riguarda:

- *facilità di utilizzo*
- *utilità*

Se no: Perché non l'ha utilizzato?

(non so usare il pc/non conosco il servizio/non mi fido delle procedure web/altro)

Tab.9 - Frequenze assolute servizio on line/valutazione del servizio.

Pratiche on line	Numero	Percentuale
Utilizzatori del servizio	20	43%
Non utilizzatori del servizio	26	57%
Motivazioni non utilizzo		
non so usare il pc	0	0%
non mi fido delle procedure web	2	8%
non conosco il servizio	12	46%
altro	2	8%
non risponde	10	38%
Non risponde	1	2%

Valutazione	Facilità di Utilizzo	Utilità
Per niente soddisfatto	0	1
Poco soddisfatto	3	2
Indifferente	0	1
Abbastanza soddisfatto	9	5
Molto soddisfatto.	7	9

Quasi il 60% dei rispondenti dichiara di non utilizzare il servizio; di questi, quasi la metà fornisce come motivazione “non conosco il servizio” (dato ancor più significativo se si considera che - come si vedrà più avanti - il 93% dei rispondenti dichiara di utilizzare internet).

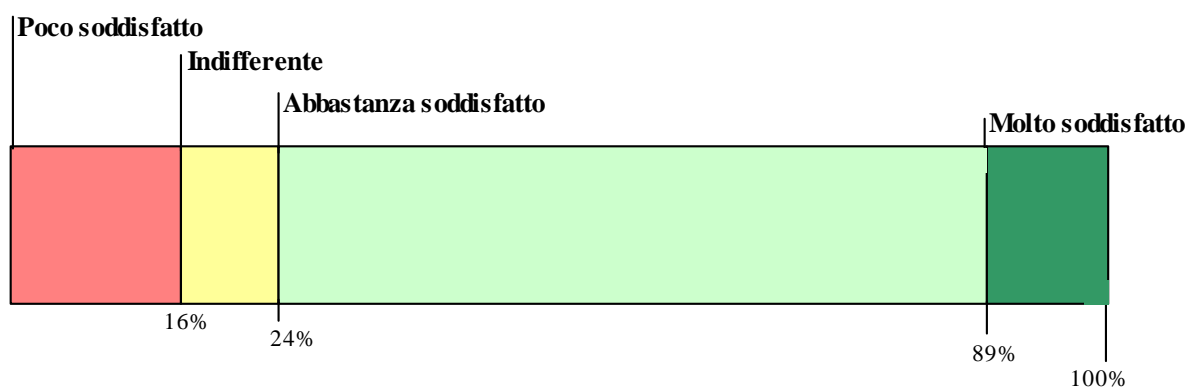
Il 43% (20 rispondenti) utilizza il servizio *online*; di questi, 3 non hanno valutato gli elementi del servizio (uno non ha valutato la facilità, due l'utilità). Le valutazioni sono per lo più positive, ma le frequenze sono molto basse.

Domanda 10: Quanto è soddisfatto complessivamente per il servizio erogato dall'Edilizia Privata?

Tab.10 - Valutazione soddisfazione complessiva

Valutazione	Risposte	
	Numero	Val. Perc.
Per niente soddisfatto	0	0%
Poco soddisfatto	7	16%
Indifferente	4	9%
Abbastanza soddisfatto	29	64%
Molto soddisfatto.	5	11%

Fig.10 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva.



Tasso di non risposta: 4%.

La soddisfazione complessiva è coerente con quanto analizzato in precedenza; nessun rispondente ha indicato di essere “per niente soddisfatto”.

Domanda 11: Ordini per importanza da 1 (*il più importante*) a 5 (*il meno importante*) i seguenti elementi di qualità del servizio:

- *disponibilità e cortesia del personale*
- *competenza e preparazione del personale*
- *orari*
- *modulistica*
- *aumentare i servizi online*

A questa domanda hanno risposto in maniera errata il 45% dei rispondenti (21 persone); tre persone non hanno risposto.

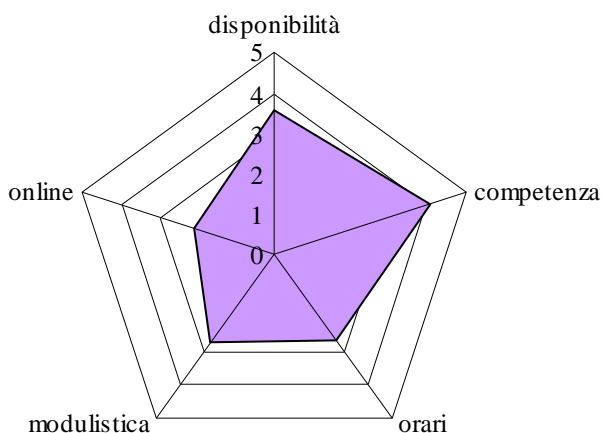
Tab.11 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

Importanza attribuita	Elementi di qualità				
	disponibilità	competenza	orari	modulistica	on line
Il più importante	6	12	0	2	3
Secondo per importanza	6	3	7	5	2
Terzo per importanza	6	6	6	3	2
Quarto per importanza	5	1	4	10	3
Il meno importante	0	1	6	3	13

Fig.11 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

Il grafico radar è realizzato utilizzando un indicatore che attribuisce un coefficiente pari a 1 quando l'elemento di qualità preso in considerazione viene indicato come "il meno importante", un coefficiente pari a 2 se l'elemento viene indicato come "il penultimo per importanza", ecc., in base al numero degli elementi considerati (es. se 5 elementi: coefficiente 1 per "il meno importante", coefficiente 2 per "il penultimo per importanza",, coefficiente 5 per "il più importante").

Il valore dell'indicatore risulta dalla sommatoria delle frequenze assolute di ogni elemento di qualità moltiplicate per il coefficiente relativo al livello d'importanza, diviso per il numero totale di risposte (per uniformare la scala in presenza di numerosità diverse).



Gi elementi di qualità sono stati ordinati per importanza nel seguente modo.

1. Competenza
2. Disponibilità
3. Orari
4. Modulistica
5. Servizi online

Il dato sulla scarsa importanza attribuita all'online è in contrasto con: le fasce di età prevalenti (31-40 e 41-50 anni), l'utilizzo dichiarato del web (oltre il 90%), il titolo di studio medio/alto (oltre 95% tra laureati e diplomati) e la professione (oltre 55% libero professionista).

Domande 12: C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?

Domande 13: Il suo suggerimento per migliorare la qualità del servizio dell'Edilizia Privata:

Scopo di queste domande è conoscere le principali tematiche/problematiche dei cittadini nell'utilizzo dei servizi dell'Edilizia Privata.

Si è deliberatamente scelto di fare due domande "simili" per stimolare indicazioni sia in termini negativi (eventuali lamenti) che positivi (proposte di miglioramento). In effetti, molti rispondenti hanno utilizzato indifferentemente una o l'altra domanda per segnalare/suggerire e per questo motivo si è deciso di trattare in modo aggregato le risposte.

I commenti sono stati 13 forniti da 9 persone (poco più del 19% dei rispondenti); le segnalazioni/suggerimenti sono state raggruppate nelle seguenti macroaree.

Servizi_ esempi interessanti "il servizio on line non permette di scegliere le utenze, tempi lenti" e "Informatizzare di più".

Orari_ viene chiesto l'ampliamento dell'orario di sportello (es: "Orario di apertura pomeridiano almeno una volta a settimana" e "Ampliare l'orario quanto possibile"), specialmente da persone che lavorano nel settore edilizio (es: "Aumentare l'orario di apertura per i tecnici").

Personale_ qualche commento ha riguardato il personale che lavora all'edilizia Privata (diverso dal personale di sportello):

- viene suggerita una migliore preparazione degli addetti, in particolare si chiede di uniformare la competenza dei dipendenti di modo che forniscano lo stesso tipo di informazioni (vista specialmente la difficoltà delle tematiche affrontate da questo ufficio);
- commenti di “apprezzamento” per quanto riguarda il rapporto con gli utenti.

Normativa_ qualche commento ha riguardato non tanto il servizio fornito, quanto il modo in cui si deve interagire (a livello burocratico) con il settore edilizio; es: *“Il cittadino è seriamente in difficoltà per la troppa burocrazia, da quando si consegna un documento passa troppo tempo per dare seguito alla vostra richiesta di documento da consegnare successivamente”*.

Si riporta di seguito l'elenco integrale delle segnalazioni e dei suggerimenti.

SEGNALAZIONI

- il cittadino è seriamente in difficoltà per la troppa burocrazia, da quando si consegna un documento passa troppo tempo per dare seguito alla vs richiesta di documento da consegnare successivamente
- il servizio on line non permette di scegliere le utenze, tempi lenti
- ho trovato molto soddisfacente nonché cortesia da parte degli operatori
- Spesso (diverse volte) ci è stato segnalato in ritardo la mancanza di documenti non richiesti. Rigidità personale.
- tempi lunghi
- più di qualche volta discordanza sull'interpretazione della norma da parte dei diversi istruttori tecnici

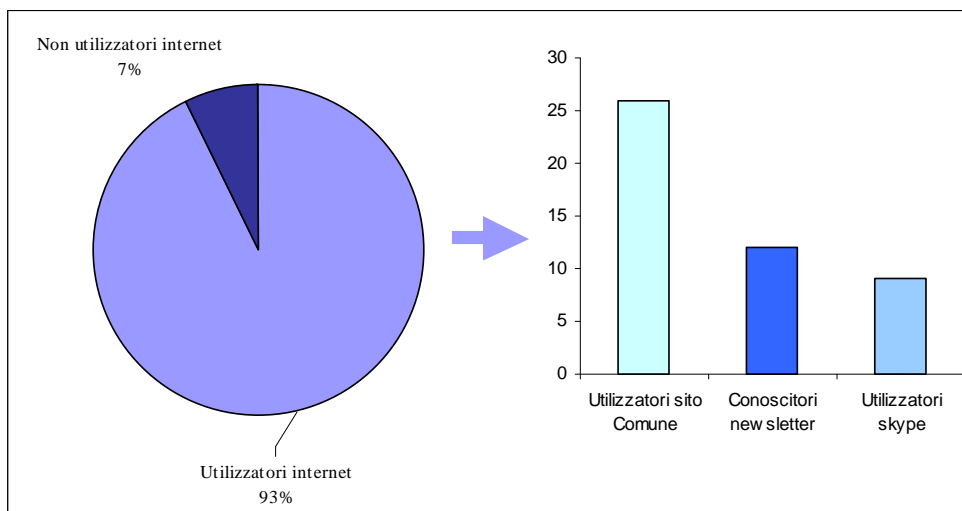
SUGGERIMENTI

- sveltimento dei passaggi fra gli uffici
- aumentare l'orario di apertura per i tecnici
- orario di apertura pomeridiano almeno una volta a settimana
- informatizzare di più
- Cambiare il dirigente. Ci sono informazioni diverse a seconda del funzionario interpellato
- uniformità di informazione, ampliare l'orario quanto possibile

Domande socio-anagrafiche

Utilizzo internet

Fig. 12 - Utilizzatori di internet, del sito del Comune di Udine, skype e conoscitori newsletter.



Anagrafiche

Variabili	Numerosità	Percentuale
Genere		
Maschi	34	72%
Femmine	10	21%
Non risponde	3	6%
Nazionalità		
Italiana	44	94%
Altro	0	0%
Non risponde	3	6%
Residenza		
Udine	28	60%
Altro	17	36%
Non risponde	2	4%
Classe di età		
meno di 21	0	0%
da 21 a 30	2	4%
da 31 a 40	13	28%
da 41 a 50	14	30%
da 51 a 60	11	23%
da 61 a 70	4	9%
più di 70	1	2%
Non risponde	2	4%

Considerando esclusivamente i rispondenti, si evidenzia che:

- hanno risposto in maggior parte uomini (77%);
- tutti sono di cittadinanza italiana;
- il 62% risiede a Udine, i rimanenti indicano: Basiliano, Carlino, Lignano Sabbiadoro, Martignacco, Moruzzo, Motta di Livenza, Pagnacco, Pavia di Udine, Pocenia, Povoletto, Remanzacco, Tavagnacco, Verona;
- la classe d'età più riscontrata è 41-50 anni (30%) seguita da 31-40 anni con il 28%
- titolo di studio: su 43 rispondenti 31 sono diplomati e 19 laureati; solo 2 hanno titoli di studio inferiori;
- Situazione lavorativa: hanno risposto 44 persone; di questi:
 - 25 sono liberi professionisti,
 - 14 lavoratori dipendenti.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE E CONFRONTO RISULTATI CON IL 2009 (cartaceo)

In questa sezione vengono proposti alcuni confronti tra i risultati delle rilevazioni 2009 e 2010, oltre che alcune valutazioni conclusive su aspetti trattati esclusivamente quest'anno.

Il confronto 2009-2010 incontra forti limiti dal punto di vista tecnico, perché le due rilevazioni differiscono notevolmente su aspetti caratterizzanti, che influiscono sui risultati dell'indagine statistica. In particolare, il cambiamento ha riguardato:

- il periodo di rilevazione (settembre-ottobre nel 2009, maggio-ottobre nel 2010);
- la modalità di somministrazione e rilevazione del questionario (metodologia P.A.P.I. nel 2009, questionari cartacei in auto-compilazione nel 2010);
- il numero di persone che hanno “compilato” il questionario (84 nel 2009, 47 nel 2010);
- le domande e la loro sequenza (anche conseguentemente al punto precedente);
- la scala di valutazione (modalità numerica da 0 a 10 nei questionari 2009, con successiva ricodificazione in una scala di tipo nominale ordinale a 3 modalità ; scala di tipo ordinale nominale a 5 modalità nel 2010).

Per ovviare alla modifica della scala, che ha un forte impatto sulla confrontabilità delle due indagini, con una “forzatura” si è proceduto a rielaborare i risultati 2009 ricategorizzando le valutazioni 0-10 attraverso una scala di misurazione “scolastica”.

Tab.12 - Modalità ricodificazione risultati 2009 per confronto con risultati 2010.

Valutazione 2009	Valutazione 2010
0-3	per niente soddisfatto
4-5	poco soddisfatto
6	indifferente
7-8	abbastanza soddisfatto
9-10	molto soddisfatto

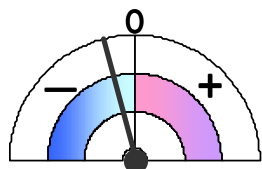
Fatte queste premesse sulla confrontabilità statistica delle due indagini, i confronti portano alle seguenti conclusioni:

1. è aumentata la soddisfazione per gli orari di apertura (in effetti gli orari sono stati ampliati rispetto all'anno precedente) e per i tempi di attesa;
2. è tendenzialmente migliorata la soddisfazione sul personale;
3. è tendenzialmente migliorata anche la soddisfazione per il servizio telefonico (nel 2009 aveva utilizzato il servizio telefonico il 14% ca. dei rispondenti, nel 2010 poco più del 43%);
4. è tendenzialmente peggiorata la valutazione della modulistica;
5. è tendenzialmente invariata la “facilità di utilizzo” del servizio “Pratiche edilizie online”, mentre è tendenzialmente peggiorata la valutazione data a “utilità” (si ricorda che nel 2009 52 persone hanno usufruito di tale servizio, contro solo 20 nel 2010);
6. la soddisfazione complessiva è tendenzialmente in linea.

Nel leggere i seguenti grafici, va ricordato che le variazioni non vanno considerate assolute, ma “indicative”, e che quindi variazioni di pochi centesimi di punto (ma anche di 1 o 2 punti percentuali) non sono necessariamente significative.

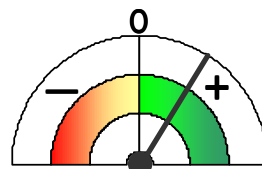
2009

2010

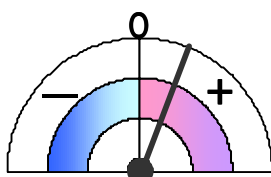


41,8%

Orari di apertura:
tendenzialmente
migliorato

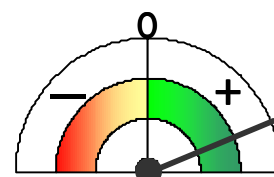


67,3%

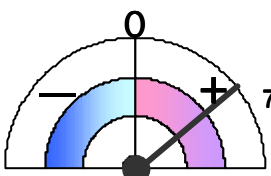


61,5%

Tempi di attesa:
tendenzialmente
migliorato

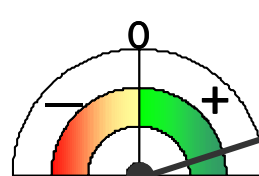


87,5%

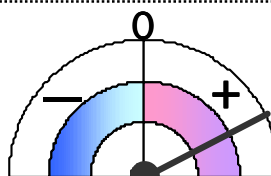


77,9%

**Chiarezza nel fornire
le informazioni:**
tendenzialmente
migliorato

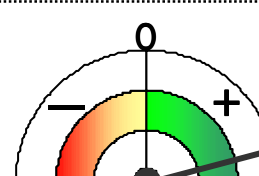


90,5%

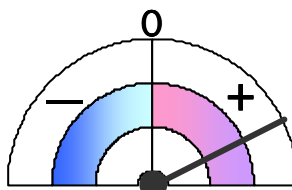


84,8%

**Disponibilità del
personale:**
tendenzialmente
migliorato

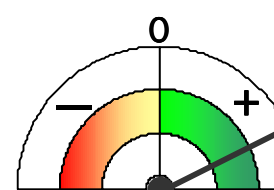


91,8%

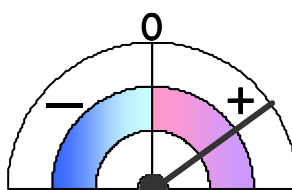


84,9%

**Competenza del
personale:**
tendenzialmente
invariato

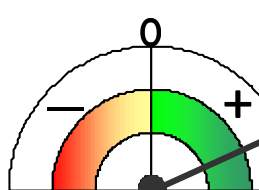


85,4%

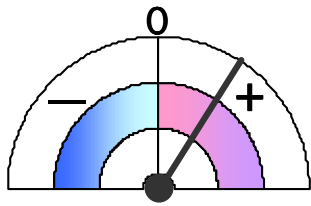


80,0%

**Cortesìa e disponibilità
servizio telefonico:**
tendenzialmente
migliorato

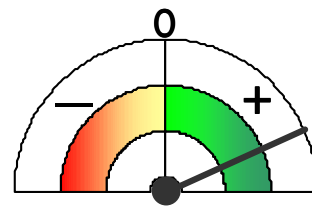


86,2%

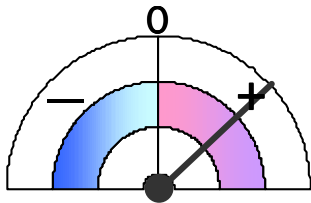


68,1%

**Chiarezza nel fornire
le informazioni
servizio telefonico:**
tendenzialmente
migliorato

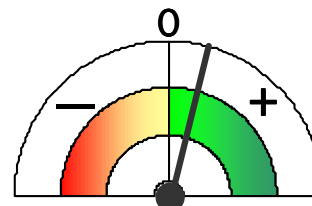


86,4%

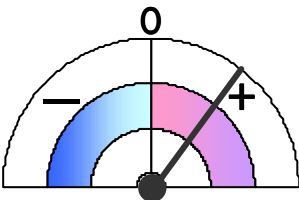


75,8%

**Completezza
modulistica:**
tendenzialmente
peggiorato

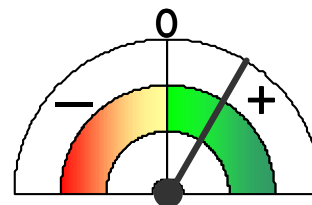


57,8%

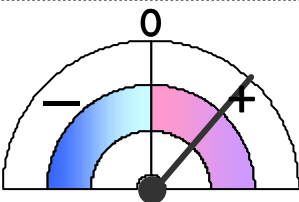


70,4%

**Chiarezza
modulistica:**
tendenzialmente
invariato

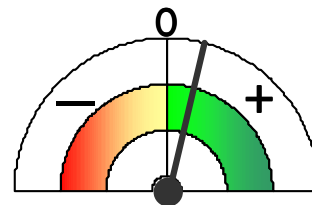


66,7%

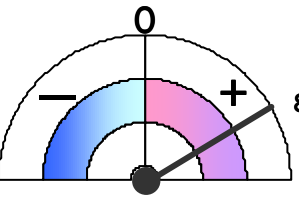


72,9%

**Aggiornamento
modulistica:**
tendenzialmente
peggiorato

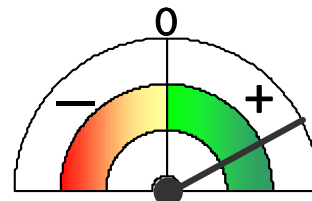


57,7%

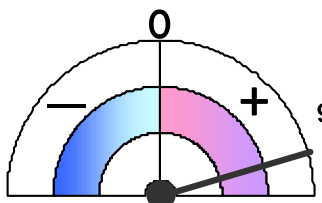


82,8%

**Facilità utilizzo
servizio "Pratiche
edilizie online":**
tendenzialmente
invariato

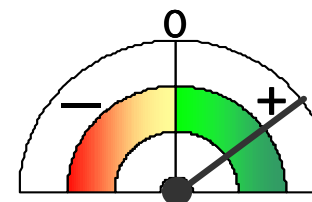


84,2%

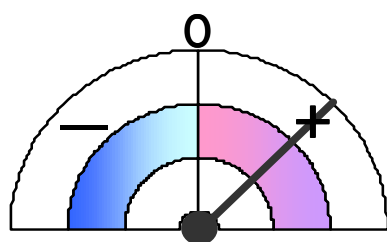


90,9%

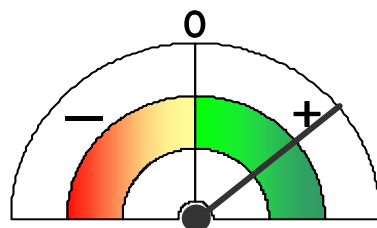
**Utilità servizio
"Pratiche edilizie
online":**
tendenzialmente
peggiorato



78,9%



Soddisfazione complessiva:
tendenzialmente invariato



77,6%

Anche le segnalazioni/suggerimenti denotano dei cambiamenti, *in primis* il numero dei commenti: 42 nel 2009, 13 nel 2010 (poco più di un quarto).

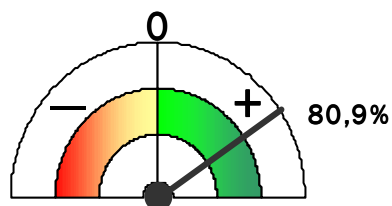
In linea con i risultati del questionario, nel 2009 i commenti erano focalizzati su orari di apertura, e (seconda tematica) personale e aspetti “burocratici”.

Tab.13 - Aree di interesse delle segnalazioni/suggerimenti fornite dai rispondenti (anni 2009 e 2010).

Tematiche di interesse	Segnalazioni/Suggerimenti	
	2009	2010
Orari	16	3
Personale	9	4
Normativa	9	1
Servizi	8	5

“Rapidità ed efficienza” del personale di sportello: è un aspetto non analizzato nel 2009 e che ha raccolto valutazioni positive, in linea con gli altri aspetti relativi al personale.

Rapidità ed efficienza del personale:
valutazione positiva



QUESTIONARI ONLINE

Numero questionari rilevati: 48

I RISULTATI

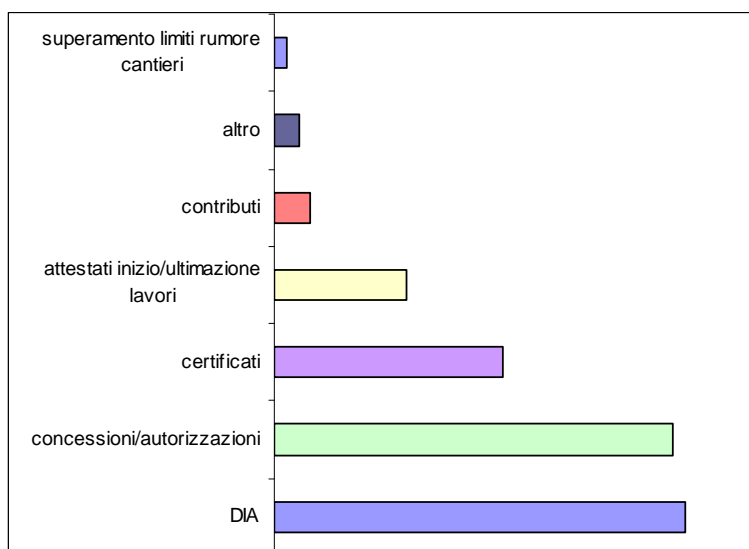
In alcune tabelle e in alcuni grafici, la somma delle percentuali delle frequenze relative può non essere pari a 100% a causa degli arrotondamenti automatici di Excel.

Domanda 1: Per quale servizio si è recato all'Edilizia Privata?

La domanda permette di associare più di una risposta; 31 persone (circa il 65%) hanno segnalato più di un servizio.

Tab.1, Fig.1 - Frequenze assolute e relative dei servizi dei usufruiti dagli utenti.

Servizio	Risposte	
	Numero	%
DIA	34	33%
concessioni/autorizzazioni	33	32%
certificati	19	18%
attestati inizio/ultimazione lavori	11	11%
contributi	3	3%
altro	2	2%
superamento limiti rumore cantieri	1	1%



Il servizio per cui i cittadini si sono recati maggiormente allo sportello è “DIA”, seguito da “concessioni/autorizzazioni” (voce successivamente modificata a seguito delle modifiche legislative).

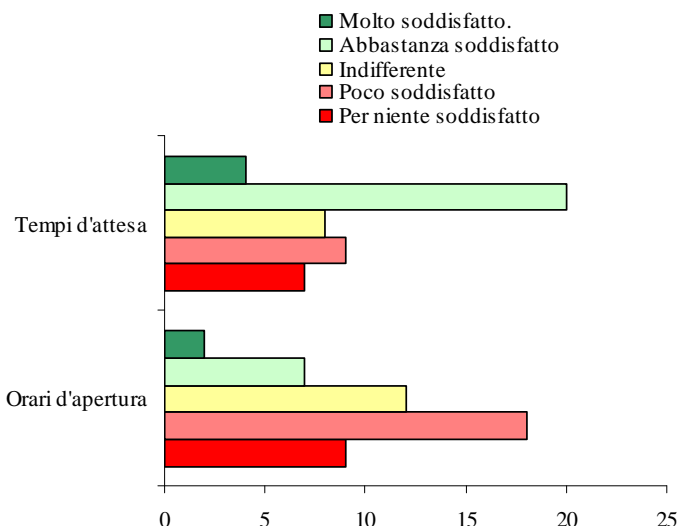
La modalità “altro” registrata 2 risposte: “informazioni” e “richiesta eliminazione variante”.

Domanda 2: Qual è stata la sua soddisfazione per:

- orari di apertura? (lu-merc-ven 10.00-12.30)
- tempi di attesa?

Tab.2, Fig.2 - Livello di soddisfazione per orari d'apertura e tempi d'attesa

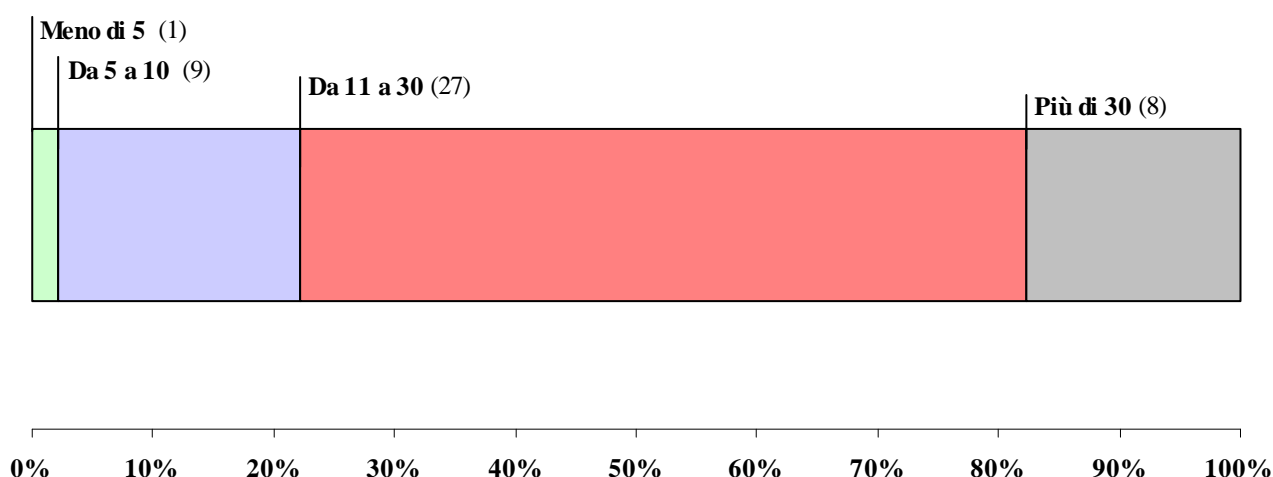
Valutazione	Orari d'apertura	Tempi d'attesa
	Numero risposte	
Per niente soddisfatto	9	7
Poco soddisfatto	18	9
Indifferente	12	8
Abbastanza soddisfatto	7	20
Molto soddisfatto.	2	4
	Valori percentuali	
Per niente soddisfatto	19%	15%
Poco soddisfatto	38%	19%
Indifferente	25%	17%
Abbastanza soddisfatto	15%	42%
Molto soddisfatto.	4%	8%



Le valutazioni sono negative per gli orari di apertura con oltre il 59% dei rispondenti insoddisfatti (poco/per niente soddisfatto); per i tempi d'attesa la moda è “abbastanza soddisfatto” e le valutazioni positive (“abbastanza/molto soddisfatto”) sono il 50% del totale.

Domanda 3: Quanti minuti è durata la sua attesa?

Fig.3 - Frequenze relative ed assolute durata tempi d'attesa (in minuti).



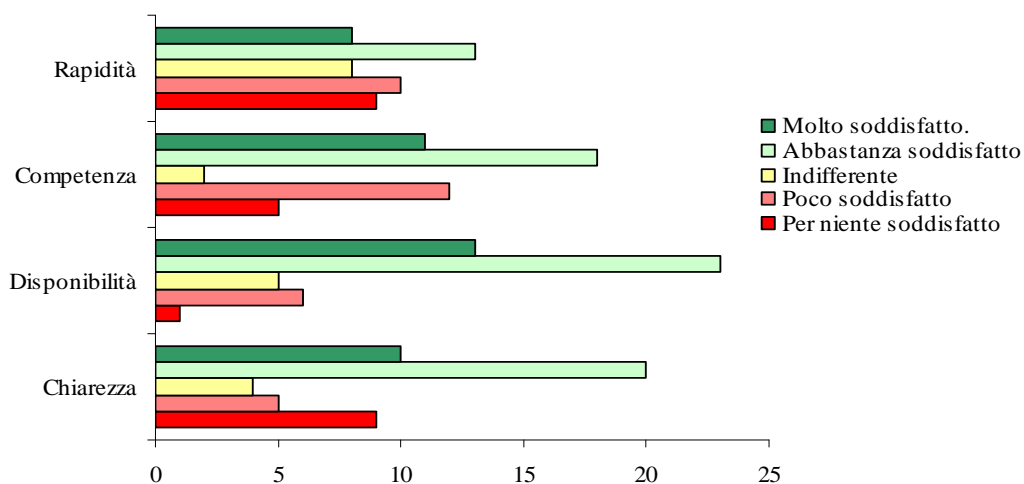
Solo il 22% dei rispondenti ha dichiarato di aver aspettato meno di 11 minuti.

Domanda 4: Quanto è stato soddisfatto del servizio erogato dall'Edilizia Privata per quanto riguarda:

- *chiarezza nel fornire le informazioni*
- *disponibilità e cortesia*
- *competenza e preparazione*
- *rapidità ed efficienza*

Tab.3, Fig.4 - Livello di soddisfazione per elementi del servizio.

Valutazione	Chiarezza	Disponibilità	Competenza	Rapidità
Per niente soddisfatto	9	1	5	9
Poco soddisfatto	5	6	12	10
Indifferente	4	5	2	8
Abbastanza soddisfatto	20	23	18	13
Molto soddisfatto.	10	13	11	8
Valori percentuali				
Per niente soddisfatto	19%	2%	10%	19%
Poco soddisfatto	10%	13%	25%	21%
Indifferente	8%	10%	4%	17%
Abbastanza soddisfatto	42%	48%	38%	27%
Molto soddisfatto.	21%	27%	23%	17%



L'analisi mostra un totale di valutazioni positive (abbastanza/molto soddisfatto) superiore a quelle negative (per niente/poco soddisfatto), ma si registrano significative percentuali negative in ordine agli item "rapidità", "competenza" e "chiarezza" (rispettivamente 29%, 35% e 40%).

Domanda 5: Era la prima volta che si recava all'Edilizia Privata?

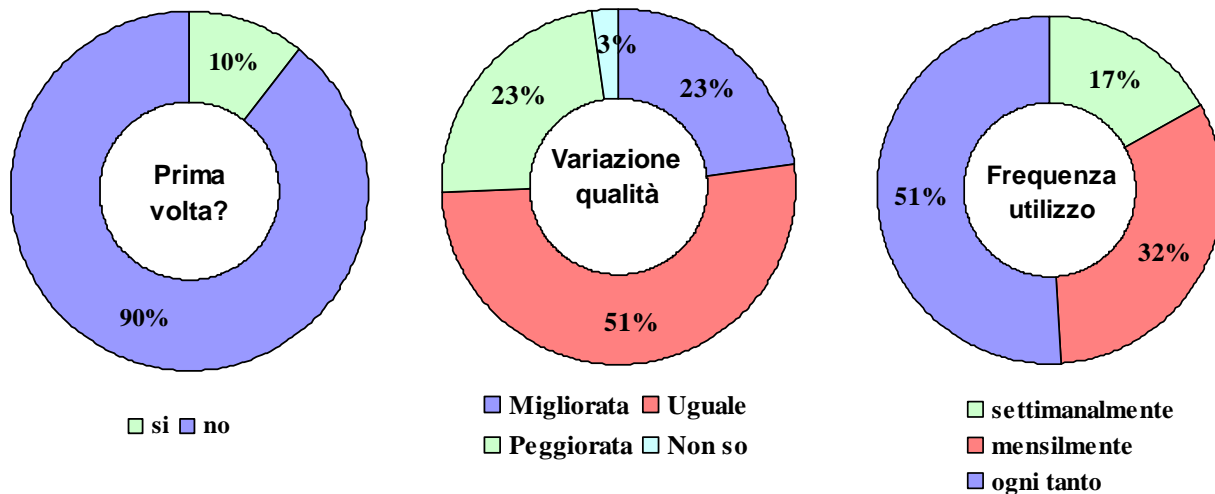
5.a Se non era la prima volta: trova che nel tempo la qualità del servizio sia: (migliorata, peggiorata, non so)

5.b Se non era la prima volta: in un anno, mediamente, quante volte si reca all'edilizia Privata? (settimanalmente/mensilmente/ogni tanto)

Tab.4 - Frequenze relative ed assolute utilizzo del servizio.

Modalità	Risposte	
	Numeri	Percentuale
Fruitori non per la prima volta	43	90%
a. variazione qualità del servizio:		
Migliorata	9	21%
Uguale	20	47%
Peggiorata	9	21%
Non so	1	2%
Non risponde	4	9%
b. frequenza di utilizzo del servizio:		
settimanalmente	7	16%
mensilmente	13	30%
ogni tanto	21	49%
non risponde	2	5%
Nuovi fruitori	5	10%
Totale	48	100,0%

Fig.5, 6,7 - Frequenze relative sui rispondenti.



Il 23% di chi si è recato per più di una volta allo sportello ha dichiarato di aver percepito un peggioramento nella qualità, mentre oltre il 50% ha dichiarato di aver percepire la stessa qualità. La maggior parte dei compilatori via web frequenta lo sportello "ogni tanto" (51%).

Domanda 6: Ha mai telefonato all'Edilizia Privata?

6.a - Se ha telefonato: è entrato facilmente in contatto con gli operatori?

6.b - Se non è entrato facilmente in contatto: perché?

(la linea era a lungo occupata/il telefono squillava a vuoto/altro)

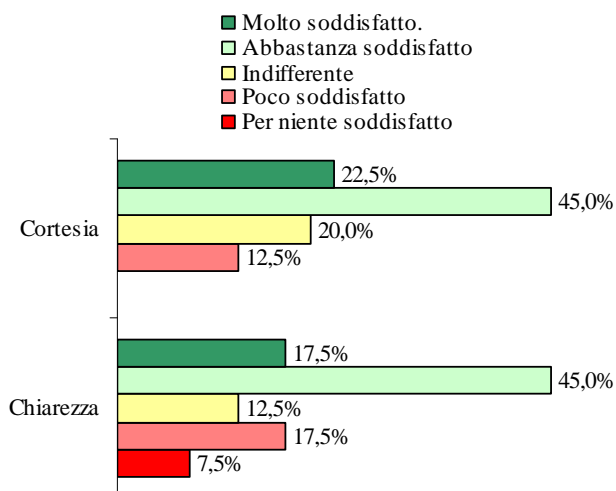
6.c - Se ha telefonato: è stato soddisfatto per quanto riguarda:

- chiarezza nel fornire le informazioni
- disponibilità e cortesia

Tab.5, Fig.8 - Frequenze assolute servizio telefonico/valutazione del servizio.

Variabili	Numero
Fruitori del servizio telefonico	40
di cui:	
Entrati in contatto con facilità	16
Non entrati in contatto con facilità	24
motivazione: linea occupata	3
squillava a vuoto	20
altro	1
Non fruitori del servizio telefonico	8

Valutazione	Numero risposte	
	Chiarezza	Cortesia
Per niente soddisfatto	3	0
Poco soddisfatto	7	5
Indifferente	5	8
Abbastanza soddisfatto	18	18
Molto soddisfatto.	7	9



Le valutazioni risultano essere positive: quasi il 70% delle persone sono soddisfatte.

Domanda 7: Secondo lei, la normativa in materia di Edilizia Privata è?

(chiara/completa/complessa/confusa/di difficile interpretazione/altro)

La domanda permette di selezionare più modalità. 21 persone hanno risposto indicandone due.

Tab.6 - Frequenze relative e assolute .

Normativa in materia di edilizia privata	Numero	Percentuale
complessa	27	39%
confusa	18	26%
di difficile interpretazione	11	16%
completa	7	10%
chiara	3	4%
altro	3	4%

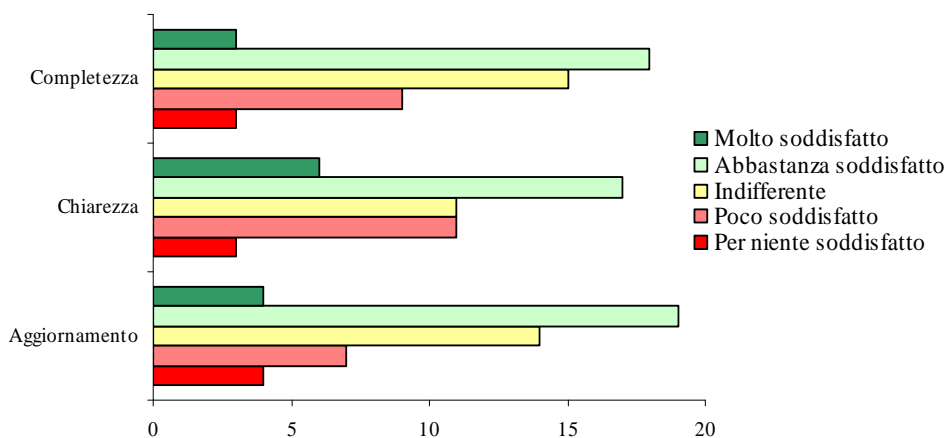
In modalità "altro" sono stati segnalati:
 "a volte interpretabile",
 "poco aggiornate alle L.R. deliberate",
 "norme che si accavallano".

Domanda 8: Quanto è soddisfatto della modulistica dell'Edilizia Privata per quanto riguarda:

- *aggiornamento*
- *chiarezza*
- *completezza*

Tab.7, Fig.9 - Frequenze assolute e relative soddisfazione per modulistica.

Livello soddisfazione	Aggiornamento	Chiarezza	Completezza
	Numero risposte		
Per niente soddisfatto	4	3	3
Poco soddisfatto	7	11	9
Indifferente	14	11	15
Abbastanza soddisfatto	19	17	18
Molto soddisfatto	4	6	3
	Valori percentuali		
Per niente soddisfatto	8%	6%	6%
Poco soddisfatto	15%	23%	19%
Indifferente	29%	23%	31%
Abbastanza soddisfatto	40%	35%	38%
Molto soddisfatto.	8%	13%	6%



I rispondenti hanno concentrato le risposte sulle 3 modalità centrali, tralasciando parzialmente le valutazioni di massima e minima soddisfazione; si rilevano percentuali significative di insoddisfazione (“poco/per niente soddisfatto”): 25% per “completezza”, 29% su “chiarezza” e 23% su “aggiornamento”.

8.a - Come ha reperito la modulistica?

Tab.8, Fig.10 - Frequenze assolute e relative reperimento modulistica.

Reperimento modulistica	Numero	Percentuale
L'ho ritirata negli uffici	6	13%
L'ho scaricata dal sito del Comune	34	71%
Entrambe	8	17%

L'88% dei rispondenti dichiara di scaricare modulistica da internet.

Domanda 9: Ha mai utilizzato il servizio “Pratiche edilizie online” su www.comune.udine.it?

Se si: quanto è soddisfatto di “Pratiche edilizie on line” per quanto riguarda:

- *facilità di utilizzo*
- *utilità*

Se non ha mai usato il servizio: perché? (non so usare il computer/ non mi fido delle procedure web/non conosco il servizio/altro)

Tab.9 - Frequenze assolute servizio online/valutazione del servizio.

Pratiche on line	Numero	Percentuale
Utilizzatori del servizio	22	46%
Non utilizzatori del servizio	26	100%
Motivazioni non utilizzo		
non so usare il pc	0	0%
non mi fido delle procedure web	6	23%
non conosco il servizio	14	54%
altro	4	15%
non risponde	2	8%
Valutazione		
	Facilità di Utilizzo	Utilità
Per niente soddisfatto	0	0
Poco soddisfatto	0	1
Indifferente	2	2
Abbastanza soddisfatto	15	11
Molto soddisfatto.	5	8

Il 54% dichiara di non utilizzare il servizio online perché “non conosce il servizio”.

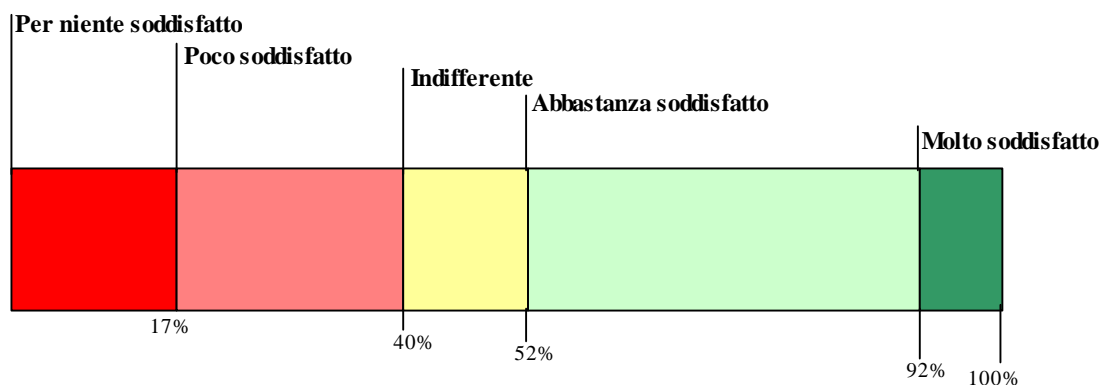
Le valutazioni di chi utilizza il servizio sono positive ma le frequenze sono molto basse.

Domanda 10: Quanto è soddisfatta complessivamente per il servizio erogato dall'Edilizia Privata?

Tab.10 - Valutazione soddisfazione complessiva

Livello soddisfazione	Risposte	
	Numero	Val. Perc.
Per niente soddisfatto	8	17%
Poco soddisfatto	11	23%
Indifferente	6	13%
Abbastanza soddisfatto	19	40%
Molto soddisfatto.	4	8%

Fig.11 - Frequenze relative cumulate soddisfazione complessiva.



Gli insoddisfatti (“poco/per nulla soddisfatto”) sono il 40%; i soddisfatti (“abbastanza/molto soddisfatto”) sono il 48%.

Domanda 11: Ordini per importanza da 1 (*il più importante*) a 5 (*il meno importante*) i seguenti elementi di qualità del servizio:

- *disponibilità e cortesia del personale*
- *competenza e preparazione del personale*
- *orari*
- *modulistica*
- *aumentare i servizi online*

A questa domanda hanno risposto in maniera errata il 48% dei rispondenti totali (23 persone).

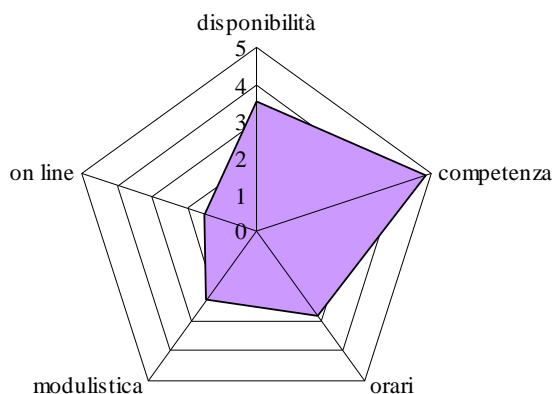
Tab.11 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

Importanza attribuita	disponibilità	competenza	orari	modulistica	on line
Il più importante	1	23	1	0	0
Secondo per importanza	14	1	5	3	2
Terzo per importanza	7	0	11	7	0
Quarto per importanza	3	1	5	10	6
Il meno importante	0	0	3	5	17

Fig.12 - Frequenze assolute valutazione importanza elementi di qualità.

Il grafico radar è realizzato utilizzando un indicatore che attribuisce un coefficiente pari a 1 quando l'elemento di qualità preso in considerazione viene indicato come "il meno importante", un coefficiente pari a 2 se l'elemento viene indicato come "il penultimo per importanza", ecc., in base al numero degli elementi considerati (es. se 5 elementi: coefficiente 1 per "il meno importante", coefficiente 2 per "il penultimo per importanza",, coefficiente 5 per "il più importante").

Il valore dell'indicatore risulta dalla sommatoria delle frequenze assolute di ogni elemento di qualità moltiplicate per il coefficiente relativo al livello d'importanza, diviso per il numero totale di risposte (per uniformare la scala in presenza di numerosità diverse).



In base all'importanza gli elementi di qualità sono così ordinati:

1. Competenza
2. Disponibilità
3. Orari
4. Modulistica
5. Servizi online

Domande 12: C'è qualcosa di particolare che vuole segnalare sulla sua esperienza di questo servizio?

Domande 13: Il suo suggerimento per migliorare la qualità del servizio dell'Edilizia Privata:

Scopo di queste domande è conoscere le principali tematiche/problematiche dei cittadini che utilizzano i servizi dell'Edilizia Privata.

Si è deliberatamente scelto di fare due domande "simili" per stimolare indicazioni sia in termini negativi (eventuali lamenti) che positivi (proposte di miglioramento). In effetti, molti rispondenti hanno utilizzato indifferentemente una o l'altra domanda per segnalare/suggerire e per questo motivo si è deciso di trattare in modo aggregato le risposte.

I commenti sono stati 34, forniti da 21 persone (poco meno del 44% dei rispondenti); le segnalazioni/suggerimenti sono state raggruppate in macroaree.

Tab.12 - Macroaree di interesse delle segnalazioni/suggerimenti fornite dai rispondenti

Tematiche di interesse	Segnalazioni/Suggerimenti	
	Numero	Val. Perc.
Personale	15	44,12%
Servizi	9	26,47%
Orari	6	17,65%
Normativa	4	11,76%
Totale	34	100%

Personale_ comprende il maggior numero di commenti e si riferisce a tutto il personale dell'Ufficio Edilizia (non solo quello di sportello); si possono aggregare in due categorie:

- si suggerisce l'integrazione nello svolgimento di servizi "a vista" di figure professionali più tecniche rispetto alle attuali e una migliore preparazione degli addetti già presenti; si chiede soprattutto di uniformare la competenza dei dipendenti di modo che forniscano lo stesso tipo di informazioni (vista specialmente la difficoltà delle tematiche affrontate da questo ufficio);
- commenti sull'atteggiamento degli addetti nei confronti degli utenti dell'edilizia Privata.

Servizi_ esempi interessanti "Aggiungere ai dati della normativa chiari esempi di calcolo o di interpretazione" e "Sarebbe opportuno ed utile predisporre un documento di interpretazione delle norme da pubblicare online".

Orari_ viene chiesto l'ampliamento dell'orario di sportello (es: "Ripristinare gli orari pomeridiani di un tempo in aggiunta a quelli mattutini"), specialmente considerando il fatto che alcuni servizi richiesti hanno bisogno di un ampio lasso di tempo per essere efficacemente svolti (es: "Tempi di ricevimento molto più maggiori sia per il numero di utenti che di complessità normativa").

Normativa_ es: "Ridurre al minimo gli elementi tecnici del regolamento edilizio in modo che ciascuno di noi possa dare una interpretazione univoca e tale da non essere indotto all'errore con grave pregiudizio per se stesso e soprattutto per il committente verso il quale abbiamo delle grosse responsabilità vuoi per i tempi (a volte eccessivamente lunghi) ovvero per carenze normative/interpretative."

SEGNALAZIONI

- Una mia pratica è ferma da mesi!!!
- L'impreparazione dei tecnici alla normative regionali sul piano casa, L.R. 19/2009.
- ridurre i tempi sportello unico - edilizia privata e quelli di protocollo - edilizia alle volte passano anche 10 gg. Lavorativi
- spesso consultando diversi tecnici informazioni differenti tra loro.
- Troppa rotazione del personale con mansioni e responsabilità molte volte non chiare.
- Vorrei segnalare che nonostante il personale con cui ho avuto modo di parlare mi abbia fornito tutte le informazioni necessarie a compilare le pratiche, ho riscontrato che anche se di normativa si tratta, è a libera interpretazione, nel senso che se a qualcuno sembra corretto fare in un modo, per altri può non esserlo. Questo mi lascia molto perplessa sul modo di lavorare, poco coordinato e coerente!
- Spesso si ricevono risposte opposte e contrarie ponendo lo stesso quesito a diversi tecnici degli Uffici e ciò crea la totale incertezza per quanto riguarda l'esito della pratica inoltrata
- Ciascun professionista si trova a dover superare notevoli difficoltà conseguenti all'attività che deve svolgere, al tipo di intervento edilizio all'incompletezza del regolamento edilizio nonché a causa dell'interpretazione soggettiva di alcune norme (il più delle volte restrittiva) da parte dei tecnici che devono istruire-controllare o sottoscrivere il documento amministrativo
- Tempi di iter delle pratiche lunghissimi, per inezie si perdono giorni e giorni ed aumentano i costi per i lavori e le sistemazioni delle abitazioni. vincoli assurdi dappertutto.
- Viene voglia di mollare tutto ed andare via da udine, città ormai che non funziona.
- Ma alcuni impiegati non tutti per fortuna, non si rendono conto di quanto rendono difficile la vita della gente?

- Servono provvedimenti urgenti (anche se credo che non si farà nulla). vedremo la prossima volta come andrà il (dis)servizio.

SUGGERIMENTI

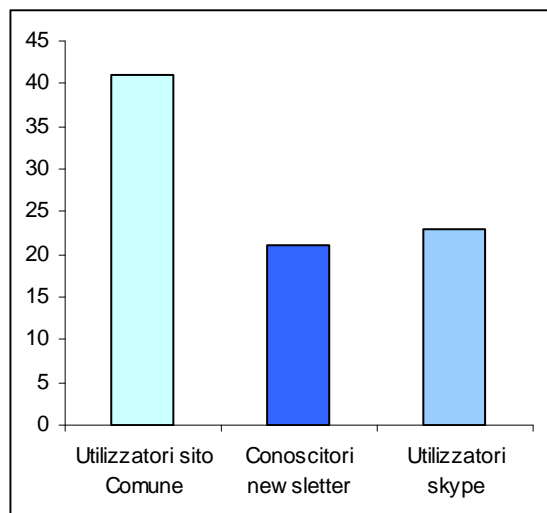
- Aumentare le ore di apertura degli uffici, rispondere alle chiamate e si potrebbe aprire uno sportello online per le domande più frequenti....
- Formare meglio i funzionari sia sugli obiettivi del servizio che sulle modalità più efficaci per l'erogazione del servizio stesso. Far capire agli impiegati che sono al servizio dei cittadine e devono impegnarsi a soddisfare i loro bisogni, SALVO, ma solo SALVO, evidenti impedimenti di tipo normativo o legale e NON viceversa.
- Far capire che l'Edilizia Privata è un importante servizio sia per i cittadini che per il Comune stesso.
- Vigilare meglio il personale e soprattutto il rispetto dei tempi di evasione delle pratiche
- orario di apertura al pubblico e smettere di fare corsi di aggiornamento nelle poche ore di apertura degli uffici
- Qualche volta i pareri dei tecnici sullo stesso tema sono discordi. Sarebbe auspicabile che ciò non accada. (Ci sono riunioni di coordinamento ?)
- Nel caso di progetti complessi, non sarebbe il caso che un primo esame del progetto venisse fatto assieme dal tecnico comunale e dal progettista?
- Penso che si accorcerebbero notevolmente i tempi di istruttoria. In tale sede già si potrebbero fornire chiarimenti e stabilire le integrazioni del caso da presentare senza ulteriori richieste.
- orario continuato
- tempi di ricevimento molto più maggiori sia per il numero di utenti che di complessità normativa
- maggiore coordinamento
- ritengo che il tecnico che istruisce la pratica edilizia dovrebbe intervenire anche in commissione
- L'iter della pratica per cui mi sono recato presso gli uffici dell'Edilizia Privata è durato quasi un anno, modificando più volte il progetto, questo perché a mio avviso l'istruttoria è stata formulata in modo superficiale, chiedendomi modifiche in più fasi e per problematiche diverse. Era forse il caso di evidenziare tutte le anomalie in prima battuta e non nel decorso di quasi un anno.
- Più chiarezza e razionalità nell'interpretazione delle normative.
- Più precisione e univocità nelle istruzioni ed interpretazioni fornite per casi specifici.
- Aggiungere ai dati della normativa chiari esempi di calcolo o di interpretazione
- Chiarezza fin dall'inizio. Se una pratica risulta corretta per un addetto, deve risulterlo per tutti, a prescindere da chi poi la visiona!
- Sarebbe opportuno ed utile predisporre un documento di interpretazione delle norme da pubblicare online
- ampliare gli orari di apertura al pubblico e migliorare il sito Internet
- Ridurre al minimo gli elementi tecnici del regolamento edilizio in modo che ciascuno di noi possa dare una interpretazione univoca e tale da non essere indotto all'errore con grave pregiudizio per se stesso e soprattutto per il committente verso il quale abbiamo delle grosse responsabilità vuoi per i tempi (a volte eccessivamente lunghi) ovvero per carenze normative/interpretative.-
- Ripristinare gli orari pomeridiani di un tempo in aggiunta a quelli mattutini

- Ridurre i tempi di rilascio delle autorizzazioni facendo lavorare di più chi non lo fa attualmente in maniera soddisfacente. E si sa chi è!!!
- maggior competenza e apertura al dialogo

Domande socio-anagrafiche.

Utilizzo internet

Fig. 13 - Utilizzatori del sito del Comune di Udine, skype e conoscitori newsletter.



Anagrafiche

Variabili	Numerosità	Percentuale
Genere		
Maschi	36	75%
Femmine	12	25%
Residenza		
Udine	35	73%
Altro	12	25%
Non risponde	1	2%
Classe di età		
meno di 21	0	0%
da 21 a 30	5	10%
da 31 a 40	18	38%
da 41 a 50	14	29%
da 51 a 60	8	17%
da 61 a 70	1	2%
più di 70	1	2%
Non risponde	1	2%

VALUTAZIONI CONCLUSIVE E CONFRONTO RISULTATI CON IL 2009 (online)

In questa sezione vengono proposti alcuni confronti tra i risultati 2009 e 2010, oltre che alcune valutazioni conclusive su aspetti trattati esclusivamente quest'anno.

Il confronto 2009-2010 incontra forti limiti dal punto di vista tecnico, perché le due rilevazioni differiscono notevolmente su aspetti caratterizzanti, che influiscono sui risultati dell'indagine statistica. In particolare, il cambiamento ha riguardato:

- la modalità di somministrazione e rilevazione del questionario (metodologia P.A.P.I. nel 2009, questionari cartacei in auto-compilazione nel 2010);
- il numero di persone che hanno “compilato” il questionario (21 nel 2009, 48 nel 2010);
- le domande e la loro sequenza (anche conseguentemente al punto precedente);
- la scala di valutazione (modalità numerica da 0 a 10 nei questionari 2009, con successiva ricodificazione in una scala di tipo nominale ordinale a 3 modalità ; scala di tipo ordinale nominale a 5 modalità nel 2010).

Per ovviare alla modifica della scala, che ha un forte impatto sulla confrontabilità delle due indagini, con una “forzatura” si è proceduto a rielaborare i risultati 2009 ricategorizzando le valutazioni 0-10 attraverso una scala di misurazione “scolastica”.

Tab.13 - Modalità ricodifica risultati 2009 per confronto con risultati 2010.

Valutazione 2009	Valutazione 2010
0-3	per niente soddisfatto
4-5	poco soddisfatto
6	indifferente
7-8	abbastanza soddisfatto
9-10	molto soddisfatto

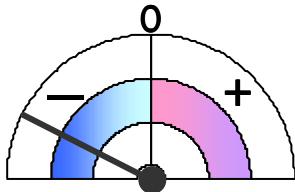
Fatte queste premesse sulla confrontabilità statistica delle due indagini, i confronti portano alle seguenti conclusioni:

1. è aumentata la soddisfazione per gli orari di apertura (che sono stati effettivamente ampliati nel 2010) e per i tempi di attesa;
2. è tendenzialmente migliorata la soddisfazione sul personale;
3. è tendenzialmente migliorata anche la soddisfazione per il servizio telefonico (nel 2009 aveva utilizzato il servizio l'86% circa dei rispondenti, nel 2010 poco più del 83%);
4. è tendenzialmente invariata la valutazione della modulistica;
5. sono tendenzialmente migliorate le valutazioni della “facilità di utilizzo” e “dell'utilità” del servizio “Pratiche edilizie online” (si ricorda che nel 2009 11 persone hanno usufruito di tale servizio, 22 nel 2010);
6. la soddisfazione complessiva è tendenzialmente migliorata.

Nel leggere i seguenti grafici, va ricordato che le variazioni non vanno considerate assolute, ma “indicative”, e che quindi variazioni di pochi centesimi di punto (ma anche di 1 o 2 punti percentuali) non sono necessariamente significative.

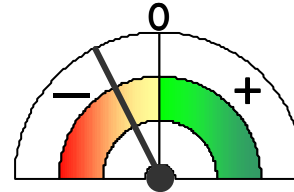
2009

2010

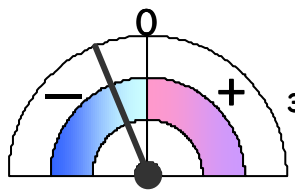


15,0%

Orari di apertura:
tendenzialmente
migliorato

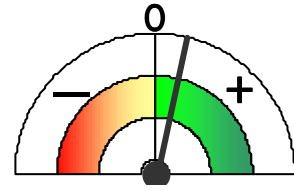


35,0%

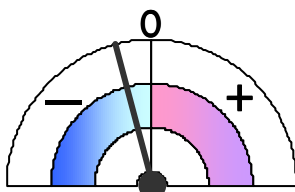


37,5%

Tempi di attesa:
tendenzialmente
migliorato

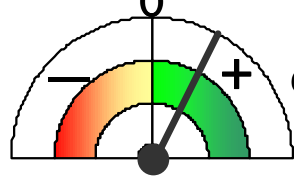


57,1%

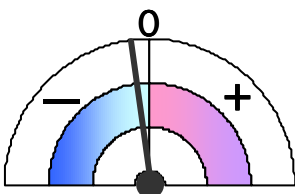


41,7%

**Chiarezza nel fornire
le informazioni:**
tendenzialmente
migliorato

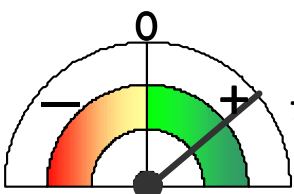


64,8%

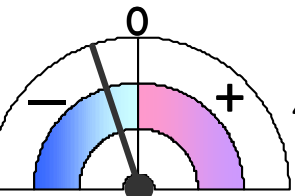


45,8%

**Disponibilità del
personale:**
tendenzialmente
migliorato

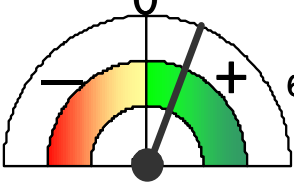


77,4%

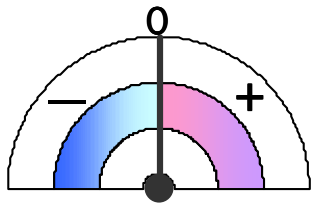


40,0%

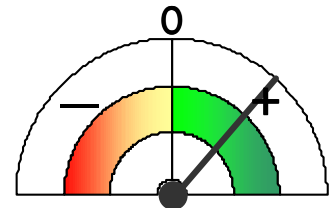
**Competenza del
personale:**
tendenzialmente
migliorato



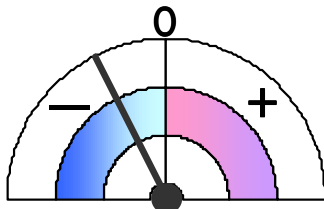
62,0%



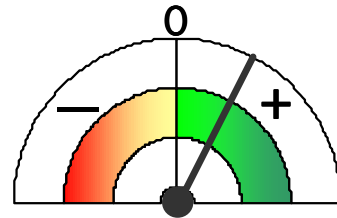
**Cortesia e disponibilità
servizio telefonico:**
50,0% tendenzialmente
migliorato



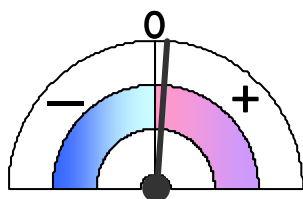
72,9%



**Chiarezza nel fornire
le informazioni
servizio telefonico:**
35,3% tendenzialmente
migliorato

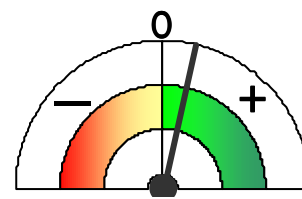


64,7%

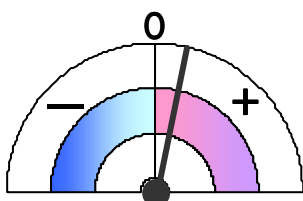


52,2%

**Completezza
modulistica:**
tendenzialmente
invariato

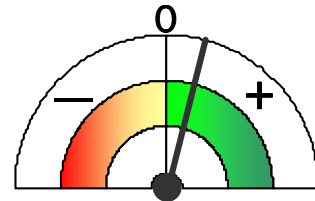


57,1%

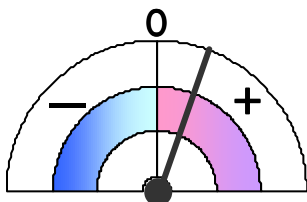


56,5%

**Chiarezza
modulistica:**
tendenzialmente
invariato

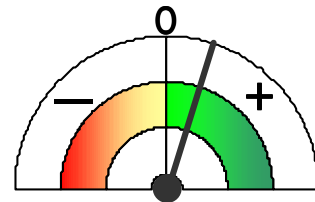


57,6%

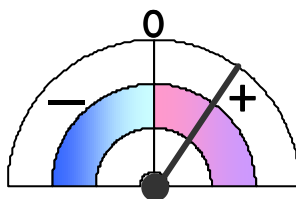


60,9%

**Aggiornamento
modulistica:**
tendenzialmente
invariato

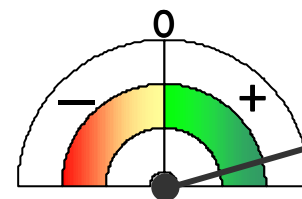


59,7%

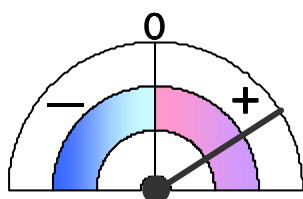


69,2%

**Facilità utilizzo
servizio "Pratiche
edilizie online":**
tendenzialmente
migliorato

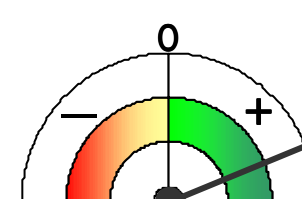


91,7%

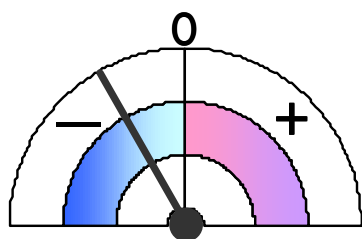


81,8%

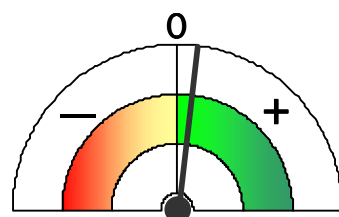
**Utilità servizio
"Pratiche edilizie
online":**
tendenzialmente
migliorato



87,5%



Soddisfazione complessiva:
tendenzialmente migliorato



53,7%

Anche le segnalazioni/suggerimenti denotano cambiamenti, *in primis* il numero dei commenti: 13 nel 2009, 34 nel 2010. In linea con i risultati del questionario, nel 2009 i commenti erano focalizzati sul personale *in primis*, e a seguire le stesse tematiche rilevate anche nel 2010.

Tab.14 - Aree di interesse delle segnalazioni/suggerimenti (anni 2009 e 2010).

Tematiche di interesse	Segnalazioni/Suggerimenti	
	2009	2010
Personale	5	15
Servizi	3	9
Normativa	3	4
Orari	2	6

“Rapidità ed efficienza” degli addetti allo sportello: è un aspetto non analizzato nel 2009 e che non ha raccolto valutazioni in linea con gli altri aspetti relativi al personale.

Rapidità ed efficienza del personale:
valutazione positiva

