



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

Anno 2011

(e confronto con i risultati 2010)



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

2011 – primo semestre (97 questionari: 47 sul posto, 50 per telefono)

L'indagine è stata condotta:

- a) Sul posto, nella saletta d'attesa a fianco del front-office dello Sportello nel mese di aprile. Il questionario è stato somministrato mediante intervista da parte di un addetto (tirocinante) nell'arco di alcuni giorni di apertura e durante l'intero orario di apertura.
- b) Telefonicamente, contattando un elenco di utenti che avevano usufruito del servizio nel corso dell'anno precedente (intervista da parte di un addetto-tirocinante) .

2011- secondo semestre (44 questionari)

L'indagine è stata condotta:

Sul posto, nella saletta d'attesa a fianco del front-office dello Sportello nel mese di novembre. Il questionario è stato somministrato mediante intervista da parte di un addetto (tirocinante) nell'arco di alcuni giorni di apertura e durante l'intero orario di apertura.



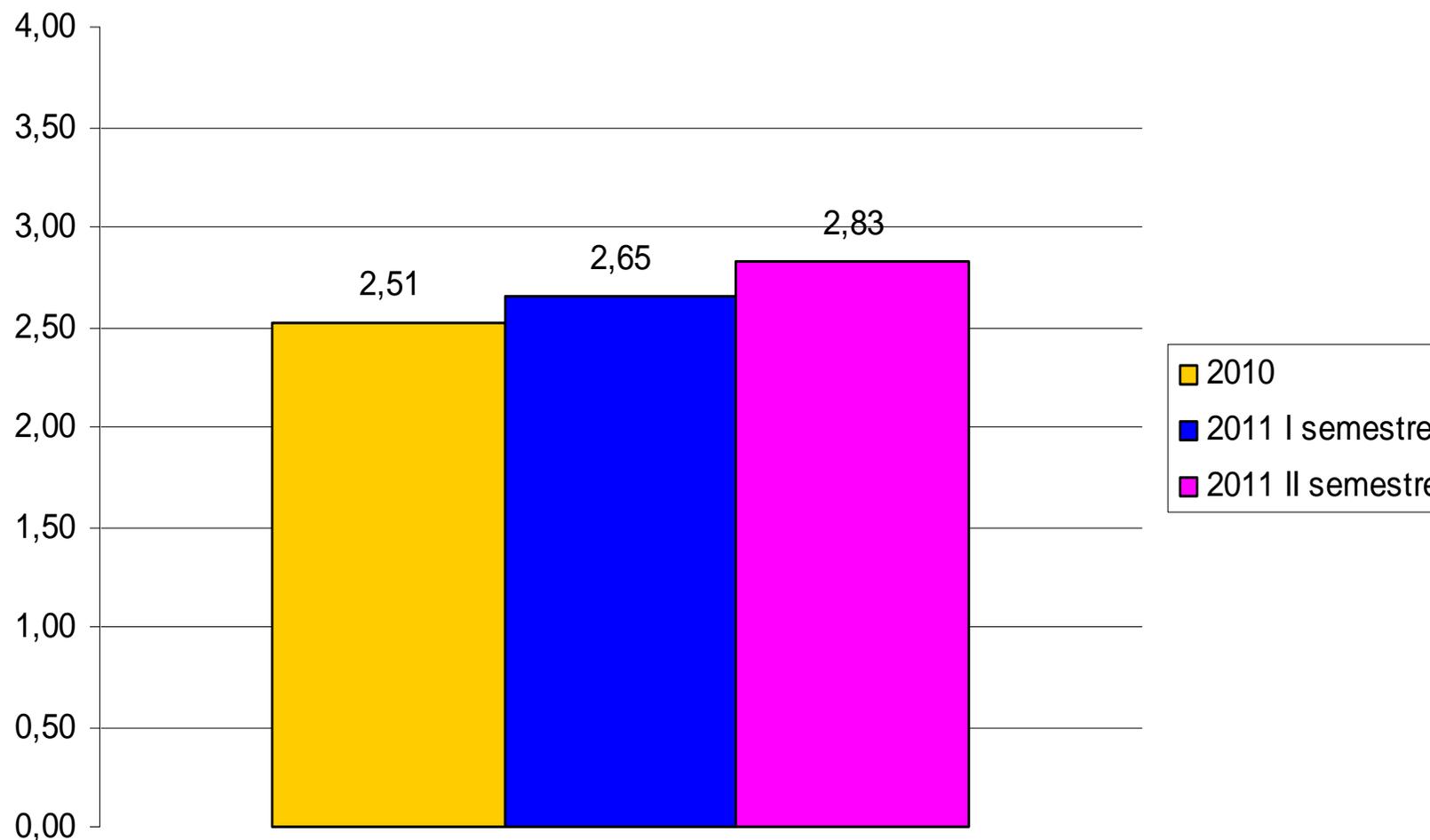
2010 (59 questionari)

L'indagine era stata condotta presso il front-office dello Sportello nel periodo settembre/dicembre 2010. Il questionario è stato somministrato mediante autocompilazione, con l'ausilio dell'addetto all'accoglienza, nell'arco di tutti i giorni di apertura e durante l'intero orario di apertura.



Media complessiva: confronto 2010 – 2011 (I e II semestre)

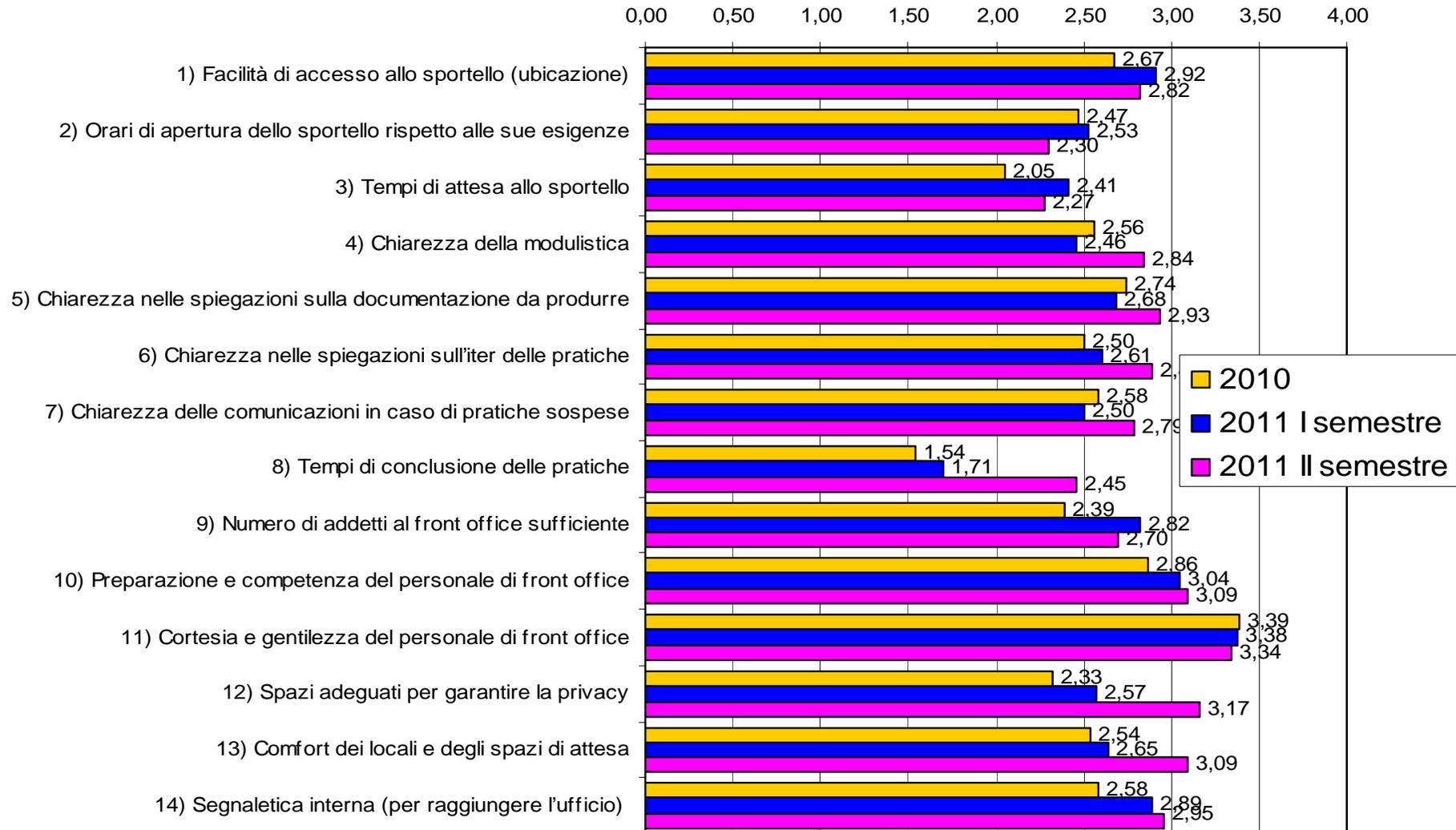
Media complessiva



Gli indicatori: confronto 2010 – 2011 I e II semestre



Confronto 2010-2011(1)-2011(2)





Dimensioni della qualità

TECNICA: 4) chiarezza della modulistica; 5) Chiarezza nelle spiegazioni sulla documentazione da produrre; 6) Chiarezza nelle spiegazioni sull'iter delle pratiche; 7) Chiarezza delle comunicazioni in caso di pratiche sospese; 10)

Preparazione e competenza del personale di front office

RELAZIONALE: 11) cortesia del personale

FISICO-STRUTTURALE: 1) facilità di accesso allo sportello;
14) segnaletica interna

ORGANIZZATIVA: 2) orari di apertura; 3) tempo attesa; 8)
Tempi di conclusione delle pratiche; 9) Numero di addetti al front office sufficiente

AMBIENTALE: 12) Spazi adeguati per garantire la privacy; 13)
Comfort dei locali e degli spazi di attesa;

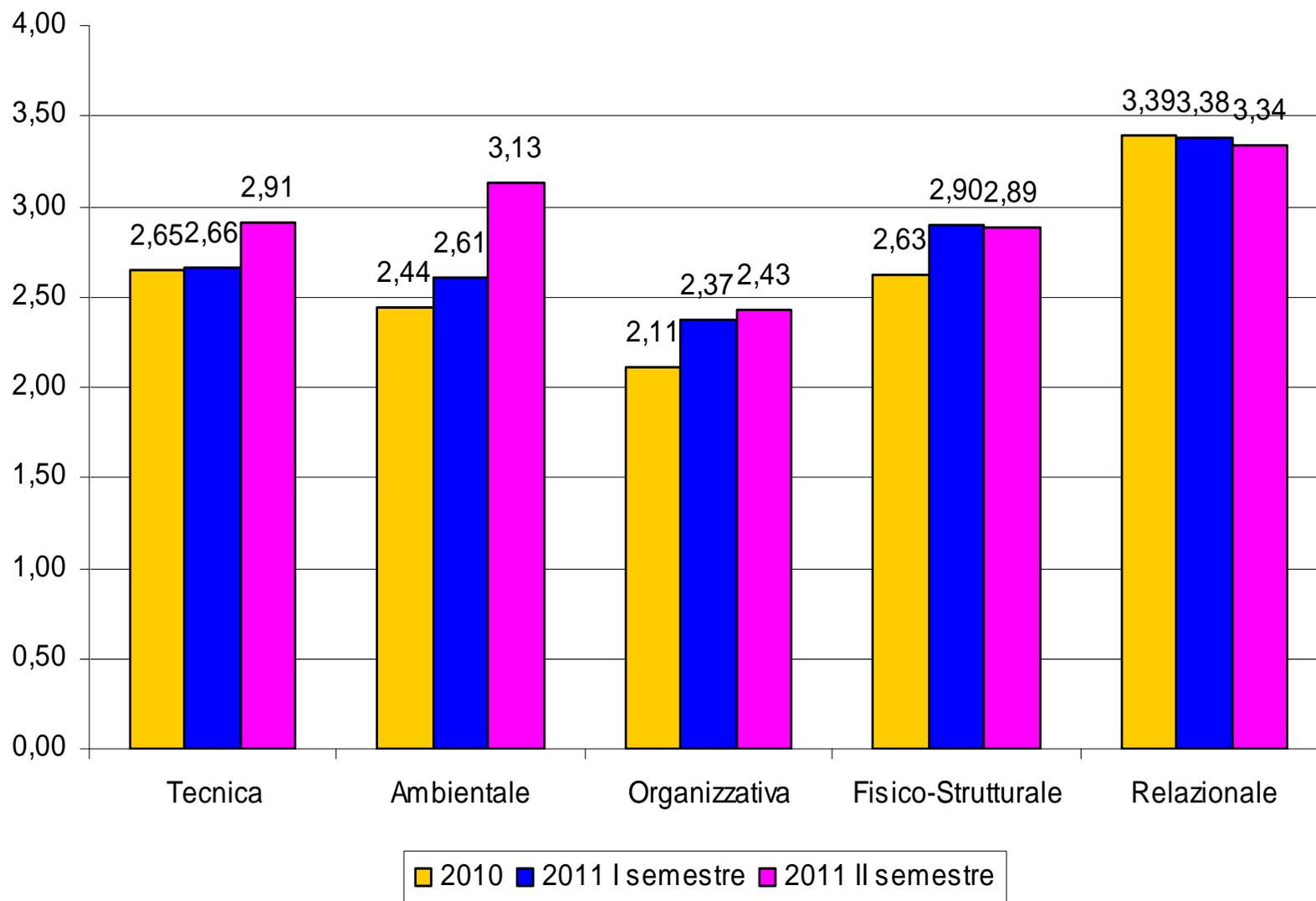


Nell'anno 2011 la dimensione ORGANIZZATIVA ha visto l'aggiunta di 4 nuovi indicatori e diventa:

- ORGANIZZATIVA: 2) orari di apertura; 3) tempo attesa;
- 8) Tempi di conclusione delle pratiche; 9) Numero di addetti al front office sufficiente; 15) L'introduzione del nuovo servizio accettazione pratiche; 16) L'introduzione del servizio sismico interno al Comune;
- 17) Il nuovo personale assunto per le pratiche edilizie;
- 18) Il Servizio on-line di prenotazione appuntamenti;
- 19) La presentazione delle pratiche on-line

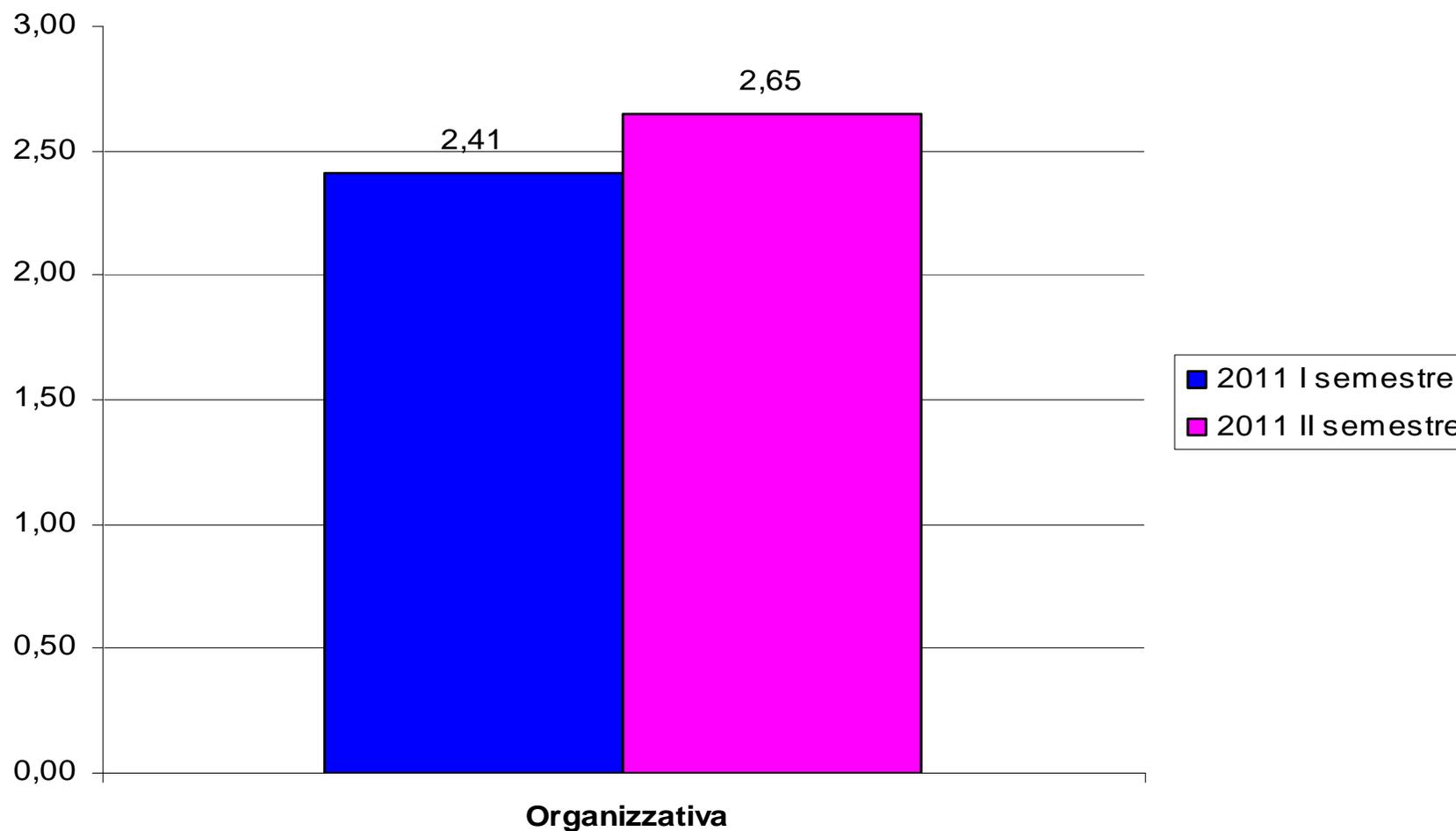


Le Aree della Qualità: confronto 2010 – 2011 I°sem . - 2011 II°sem .





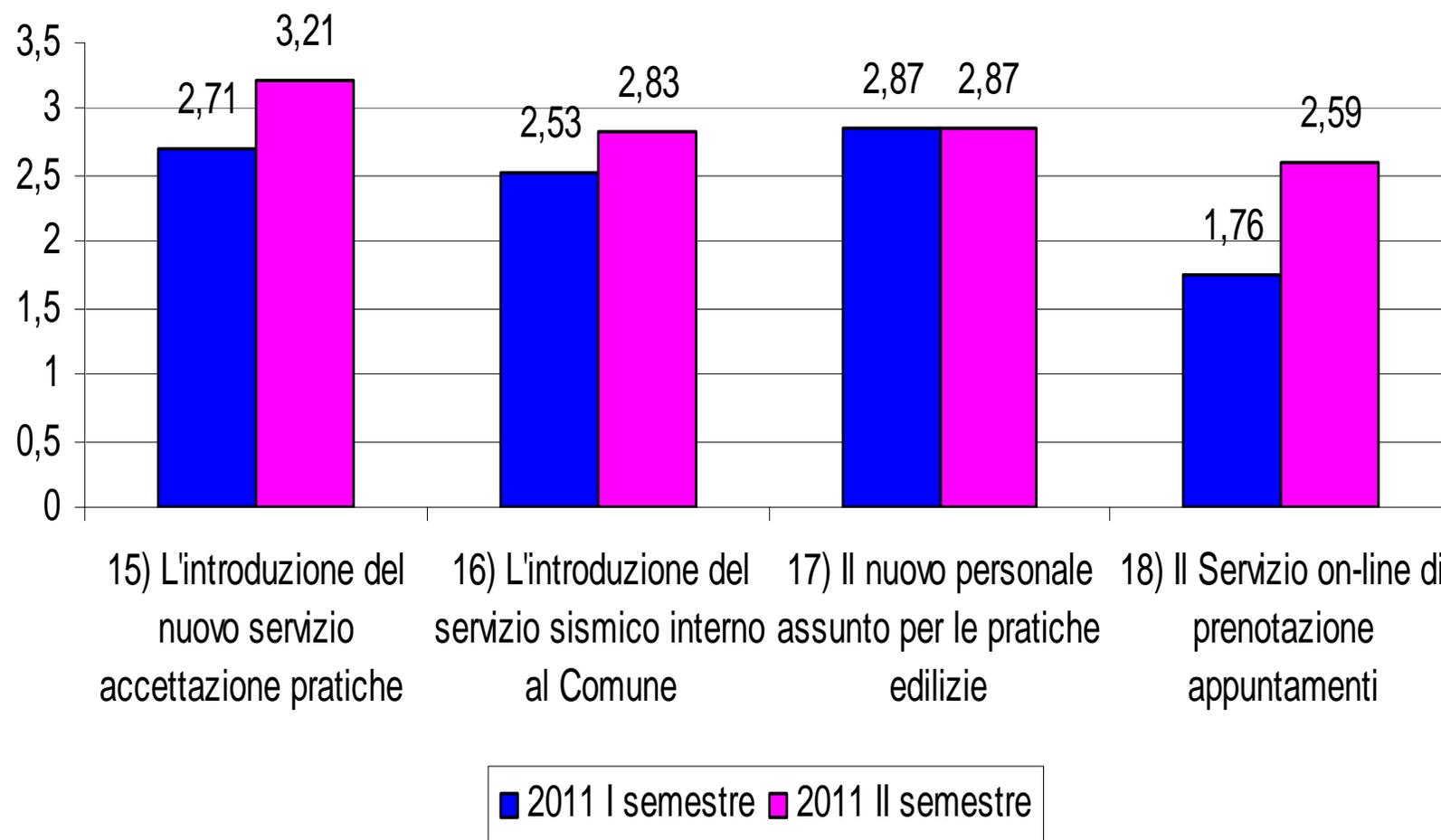
Le Aree della Qualità: confronto 2010 – 2011 I - II semestre relativo all'area organizzativa considerati i 4 nuovi indicatori





I nuovi indicatori inseriti nella ricerca 2011

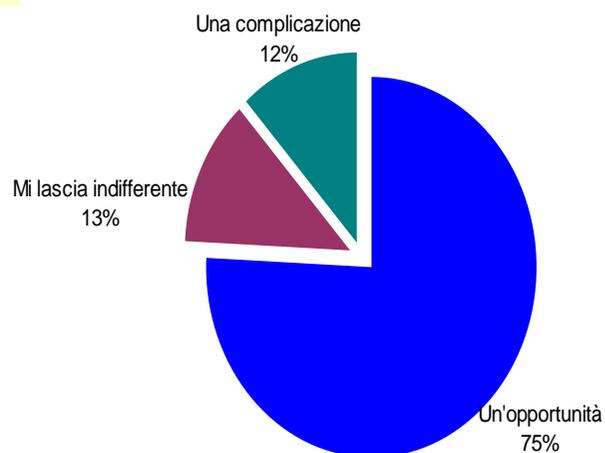
Confronto 2011 I e II semestre



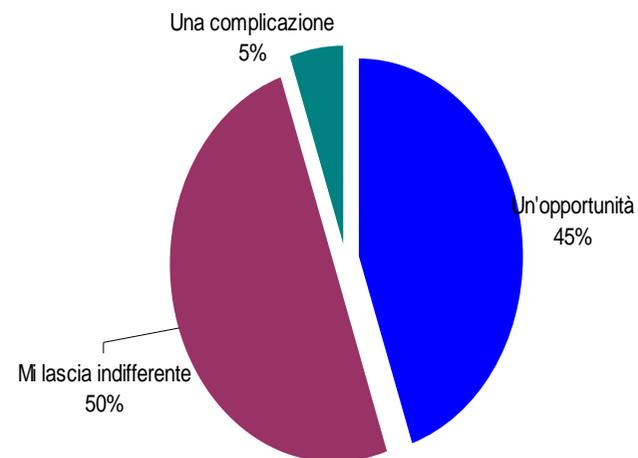


La possibilità di presentare le pratiche on-line rappresenta:

2011 I semestre



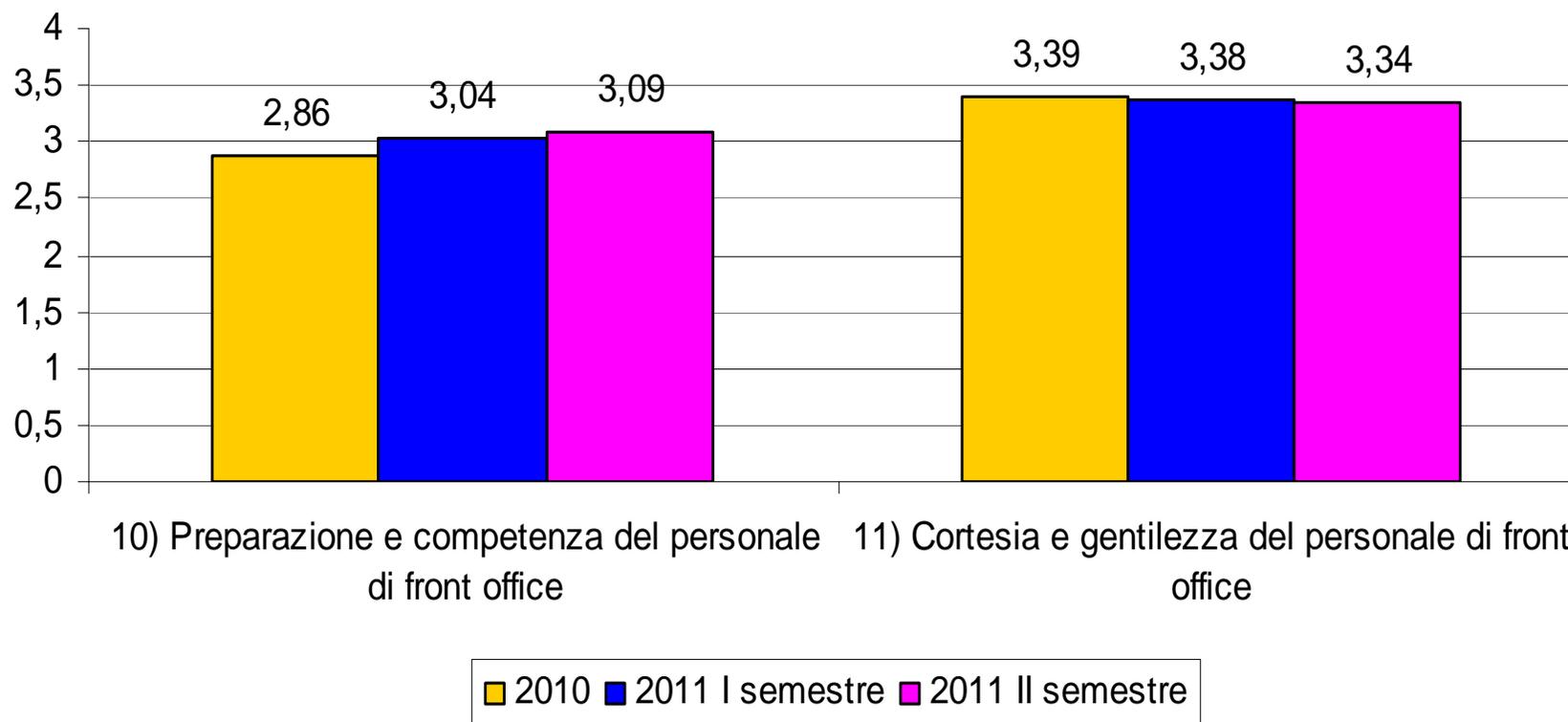
2011 II semestre



Risultato difficile da spiegare. Nel periodo di passaggio si possono inviare le pratiche nel modo cartaceo e anche in quello telematico. Forse è la paura del solo telematico a frenare gli entusiasmi?



Il Punto di forza: Il personale del front-office

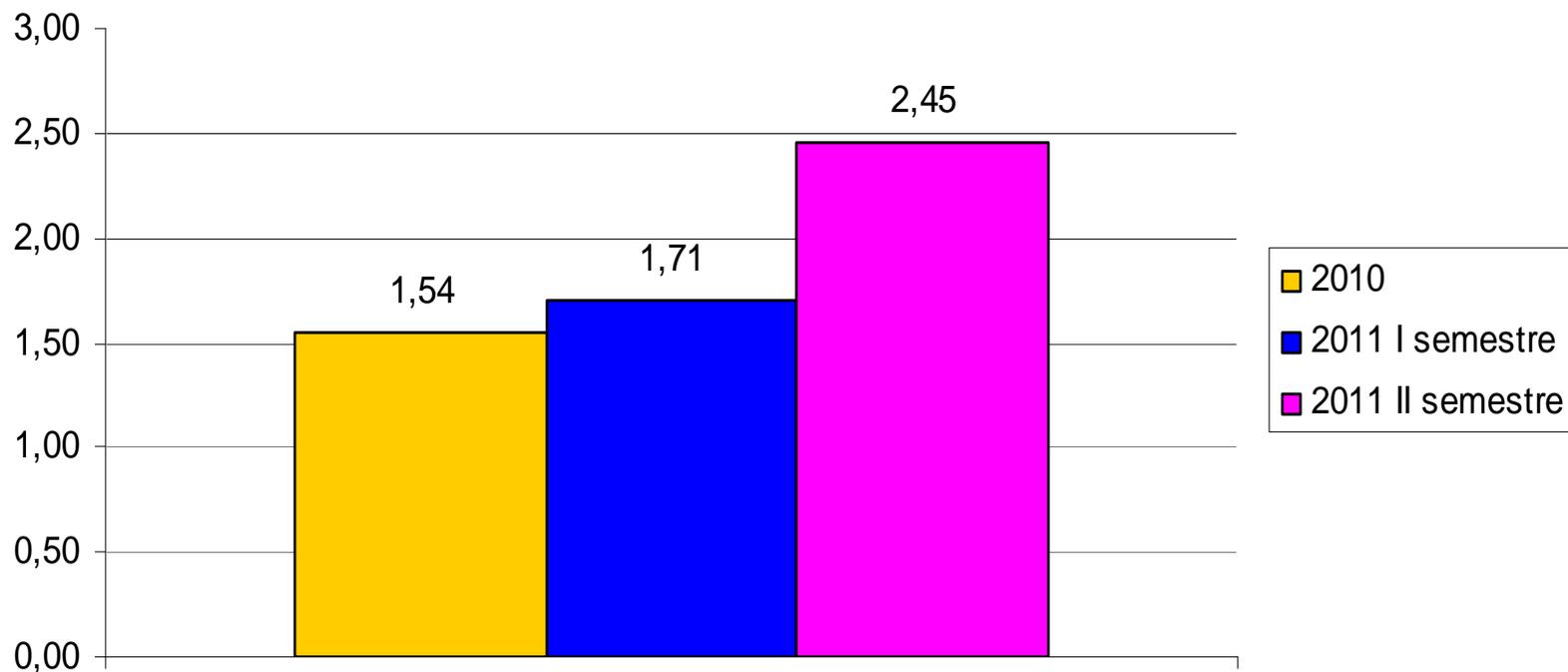


Dai risultati emerge il significativo apprezzamento dei cittadini per la competenza e la cortesia del personale di front-office. I punteggi relativi a cortesia e gentilezza sfiorano l'apice della scala e non presentano sostanziali variazioni nei tre periodi considerati. La valutazione delle competenze, dopo un miglioramento dal 2010 al primo semestre 2011, si è mantenuta costante.



In positivo:

Tempi di conclusione delle pratiche

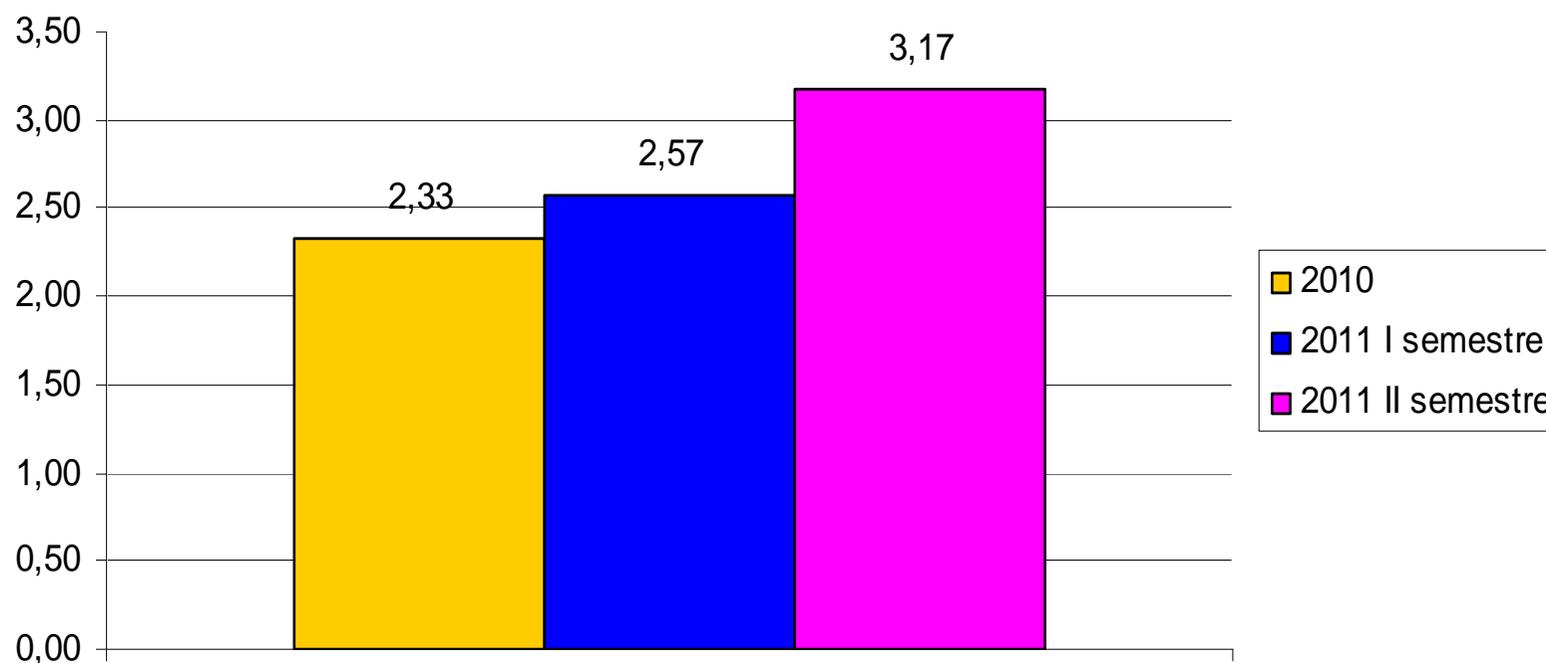


Nel secondo semestre 2011 si è registrato un considerevole miglioramento nella valutazione di questo fattore.



In positivo:

Spazi adeguati per garantire la privacy

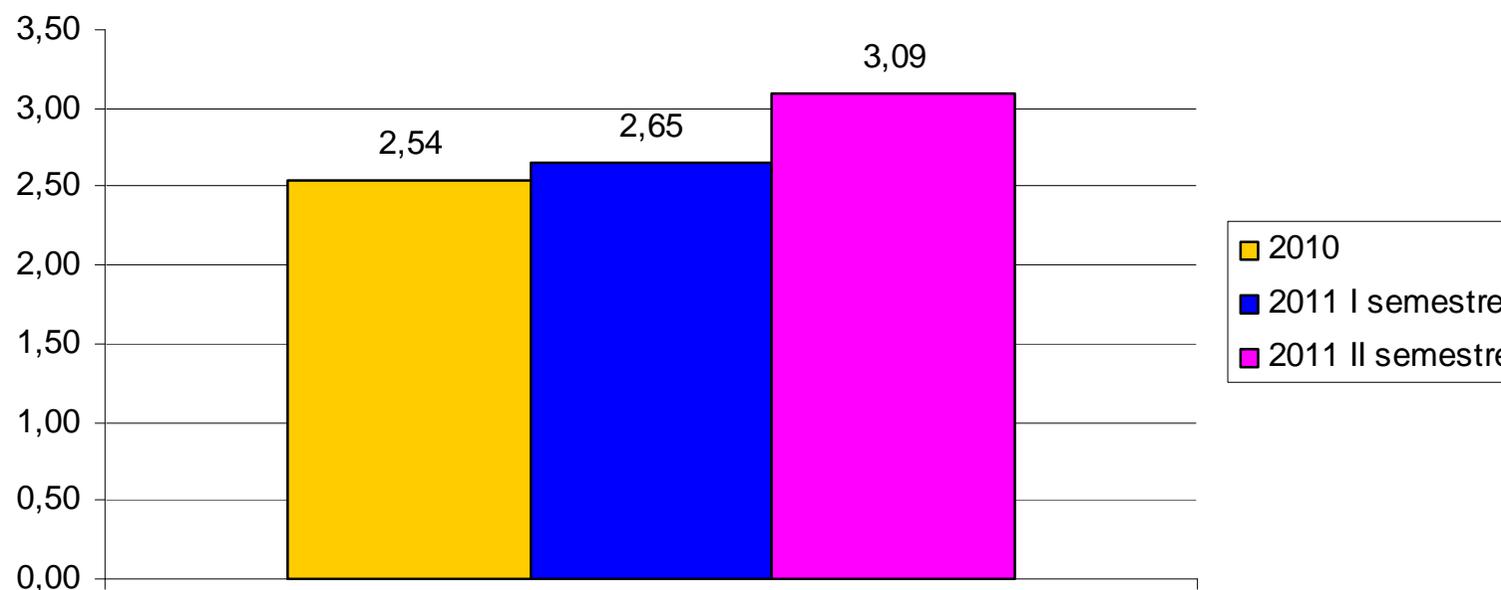


La riorganizzazione logistica del Settore ha permesso una dislocazione migliore, sia della parte tecnica che dell'accettazione, ai fini della garanzia della privacy.



In miglioramento:

Comfort dei locali e degli spazi d'attesa

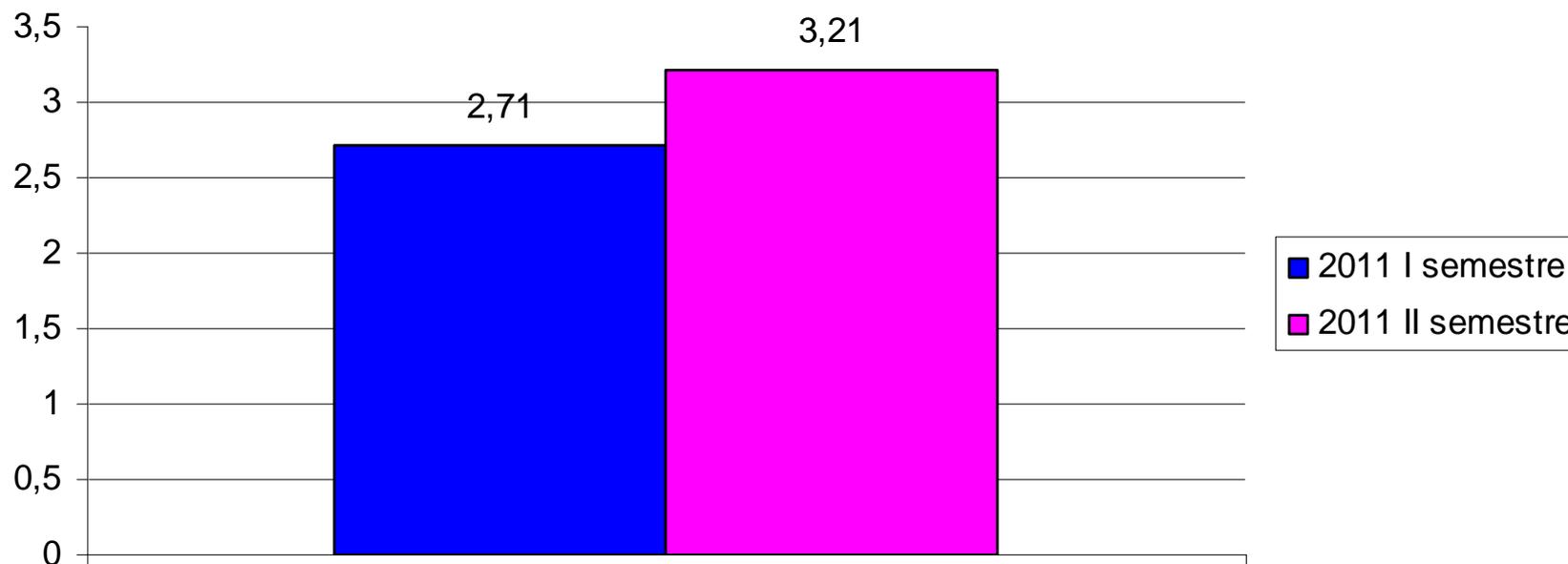


La riorganizzazione logistica del Settore ha permesso anche di rivedere gli spazi d'attesa con la creazione di una saletta, che sarà completata con l'attivazione dello schermo con le notizie del Settore



In miglioramento:

L'introduzione del nuovo servizio accettazione pratiche



15) L'introduzione del nuovo servizio accettazione pratiche

La presentazione delle pratiche tramite il passaggio all'Ufficio Accettazione permette una gestione istruttoria più fluida, valutata positivamente dall'utenza.



In miglioramento:

Il servizio on line di prenotazione appuntamenti



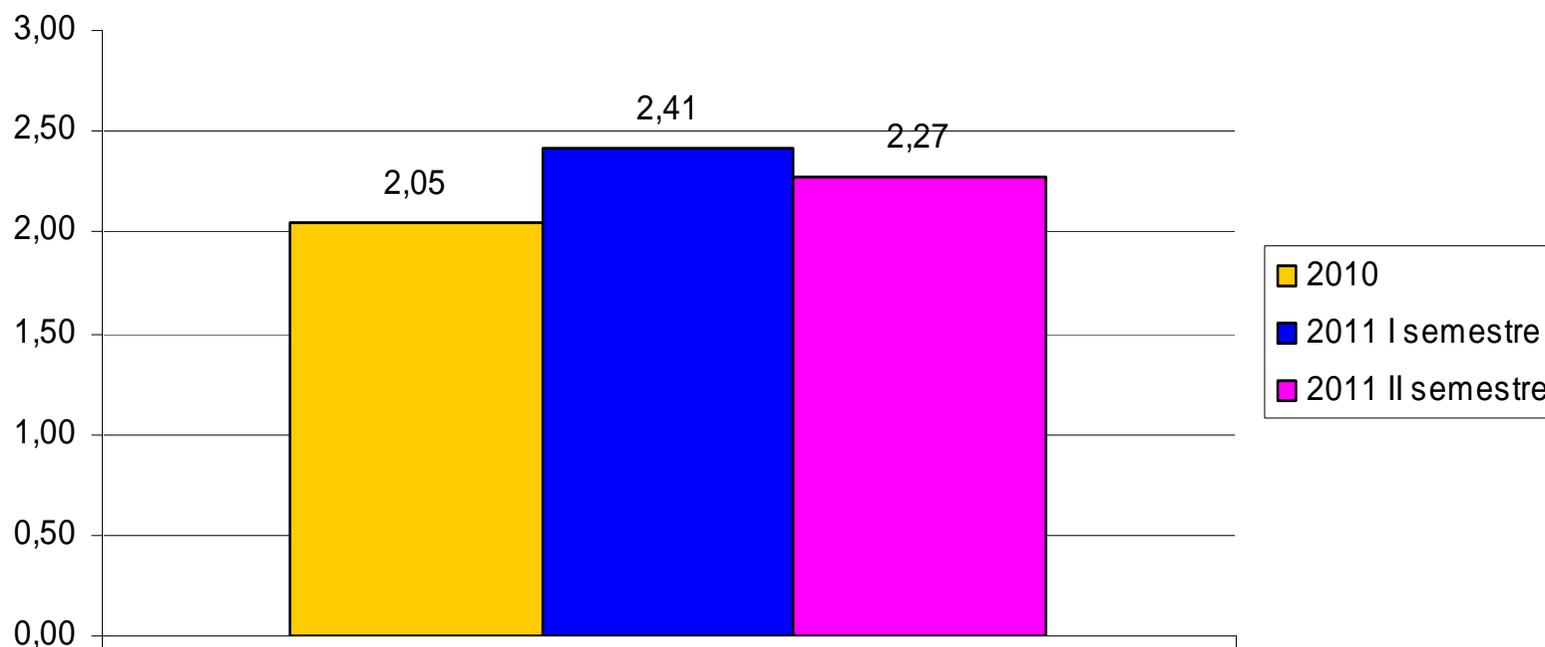
18) Il Servizio on-line di prenotazione appuntamenti

La possibilità di prenotarsi on-line evita file e perdite di tempo. Questo aspetto è apprezzato dall'utenza.



La Criticità

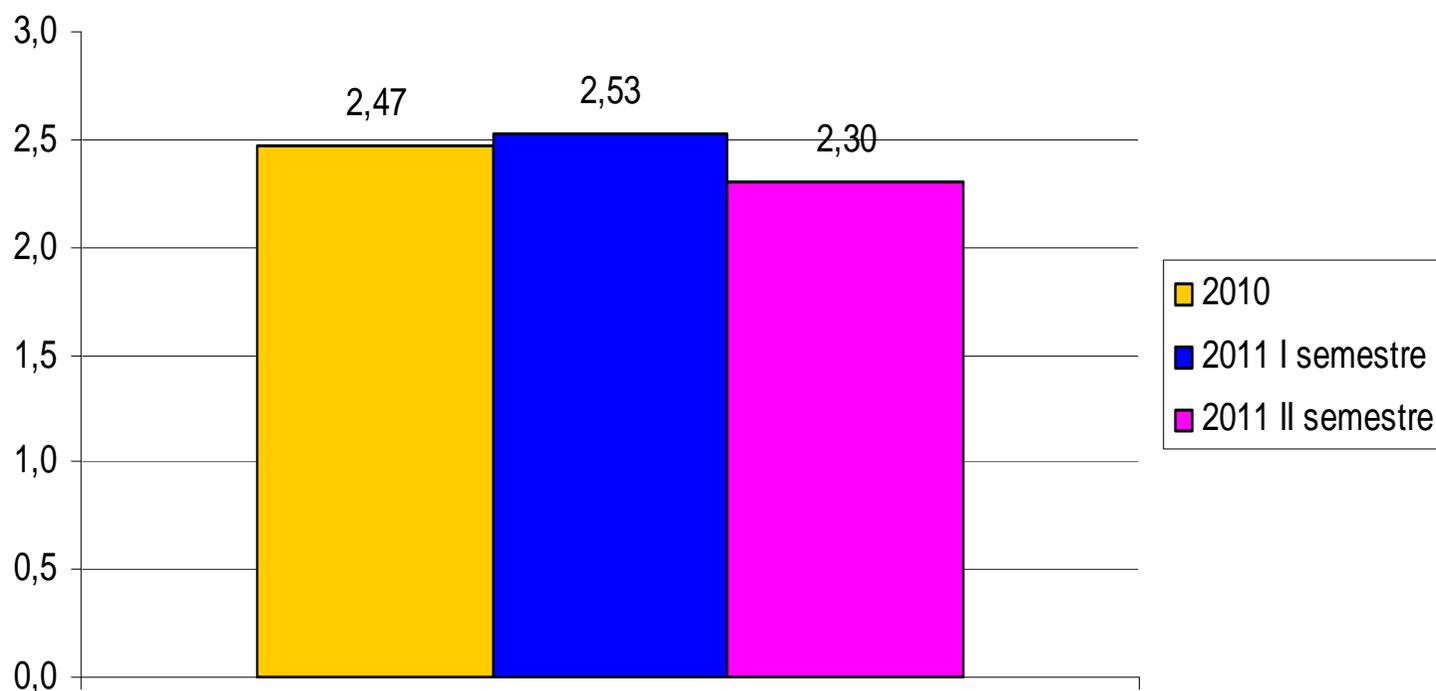
Tempi di attesa allo sportello



La valutazione sui tempi di attesa non subisce grandi variazioni nell'arco del 2011. La riorganizzazione interna ha comunque portato un miglioramento rispetto al 2010.



In calo – nuova criticità: Orari di apertura dello sportello

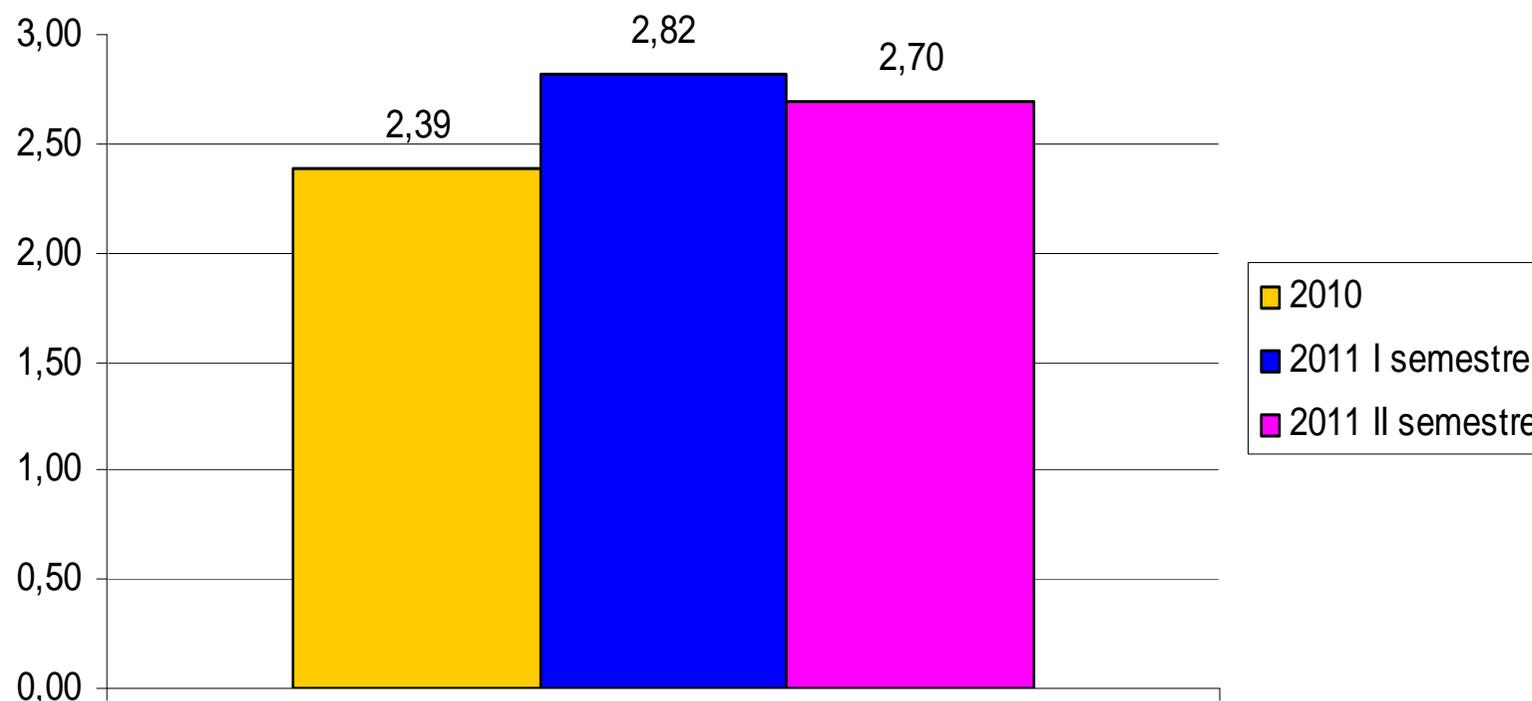


Gli orari di apertura sono aumentati da marzo 2011 (da 7,5 ore a 10,5 ore settimanali), quindi un abbassamento del gradimento è difficile da spiegare.



In altalena:

Numero di addetti al front office



Il Front-Office è stato riorganizzato tra il 2010 e il 2011 e il gradimento risulta aumentare fra questi 2 anni. Nell'arco del secondo semestre 2011 non si sono fatti ulteriori interventi e il gradimento è leggermente diminuito.