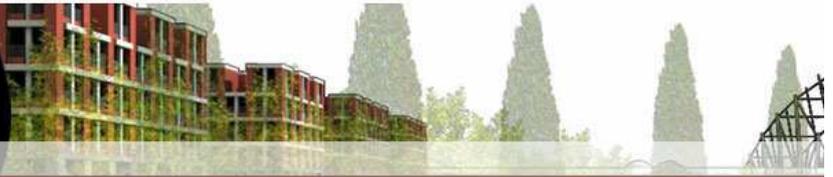




Settore
Pianificazione territoriale
e Edilizia privata

> Edilizia Privata <

Comune di Modena



QMO
qualità Comuni di Modena



Comune di Modena



Ufficio Ricerche



RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

SINTESI DEI RISULTATI

Modena, ottobre 2013

INDICE

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO

SINTESI DELLE RISULTANZE

L'utilizzo dei servizi

Lo sportello edilizia

Il SIT, Servizio informativo telefonico

L'Ufficio mappe e visure

Il sito internet

Il portale MUDE Modena

Importanza e soddisfazione

Giudizi complessivi

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	professionisti che hanno presentato una pratica negli ultimi 3 anni (n°1366)
Numerosità campionaria	Non è stato estratto un campione, si è scelto di inviare il questionario a tutti coloro in possesso di un indirizzo e-mail (n°1288 su 1366)
Metodologia di rilevazione	on-line - metodologia CAWI
Riepilogo contatti	Questionari inviati: 1195 (+93 mail errate) Questionari rientrati: 530
Data di realizzazione sondaggio	rilevazione effettuata dal 3 al 20 Ottobre 2013
Ponderazione	In sede di elaborazione il campione in rientro è stato pesato in modo da rispettare i valori dell'universo di riferimento per numero di pratiche presentate nell'ultimo anno
Margine d'errore massimo	+/- 3,18%

CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI

CAMPIONE

- caratteristiche socioanagrafiche-

Genere

	n	%
Maschio	404	76,2
Femmina	126	23,8
Totale	530	100

Età

	n	%
18 - 34	103	19,5
35 - 44	150	28,3
45 - 54	132	25
55 e oltre	145	27,3
Totale	530	100

Titolo di studio

	n	%		%
Fino a licenza elementare	3	0,6	Fino al diploma	41,3
Licenza media inferiore	1	0,2		
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	1	0,2		
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	214	40,3	Laurea	58,8
Laurea primo livello (3 anni)	4	0,8		
Laurea magistrale (5 anni) o vecchio ordinamento	307	58		
Totale	530	100		

Posizione professionale

	n	%
Libero professionista	497	93,8
Dipendente studio professionale	7	1,4
Dipendente impresa/ditta	12	2,2
Altro	11	2
Non risponde	3	0,6
Totale	530	100

INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO

AREE D'INDAGINE

L'utilizzo dei servizi

Lo sportello edilizia

Il SIT, Servizio informativo telefonico

L'Ufficio mappe e visure

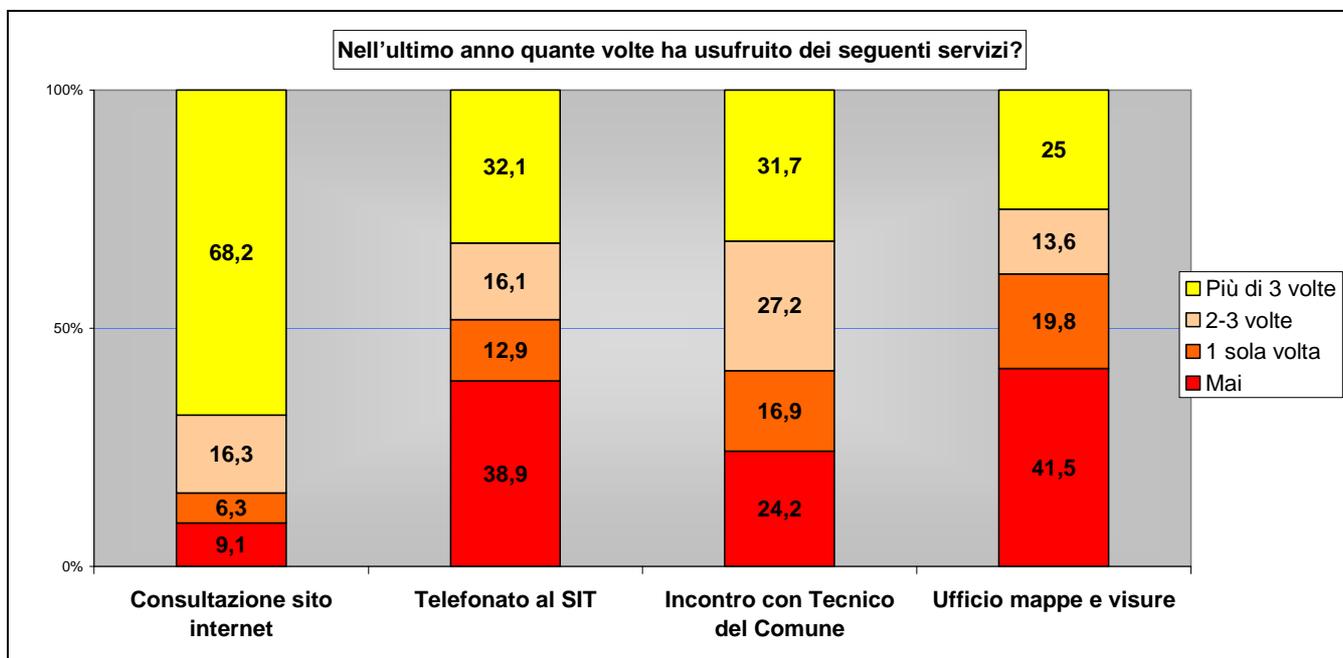
Il sito internet

Il portale MUDE Modena

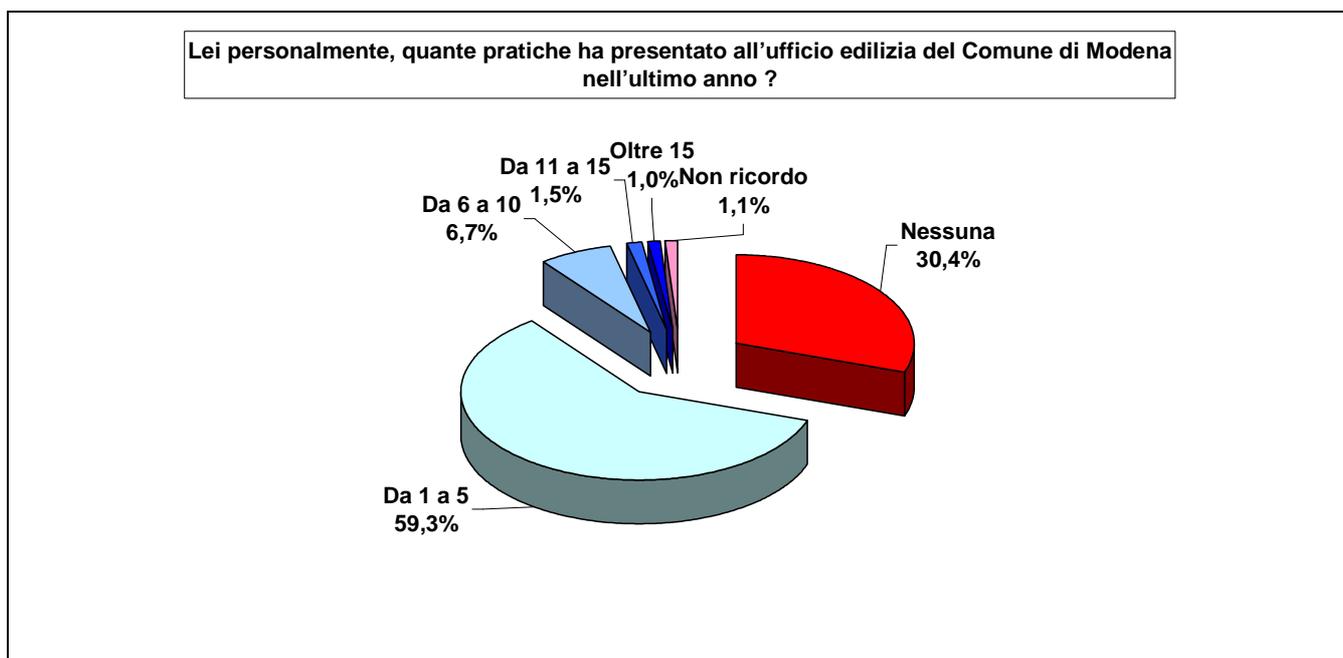
Valutazioni complessive

L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Il servizio più utilizzato è la consultazione del sito internet, seguono l'incontro col Tecnico del Comune, il contatto tramite SIT (Servizio informazione telefonica) che ha una percentuale rilevante di "nessun utilizzo", infine l'Ufficio mappe e visure che evidentemente è utilizzato per esigenze specifiche e più selezionate rispetto agli altri servizi.



Quasi il 60% degli intervistati ha presentato all'Ufficio edilizia del Comune di Modena nell'ultimo anno da 1 a 5 pratiche, poco meno del 10% ne ha presentate 6 e oltre, poco più del 30% non ne ha presentata nessuna.



LO SPORTELLINO EDILIZIA

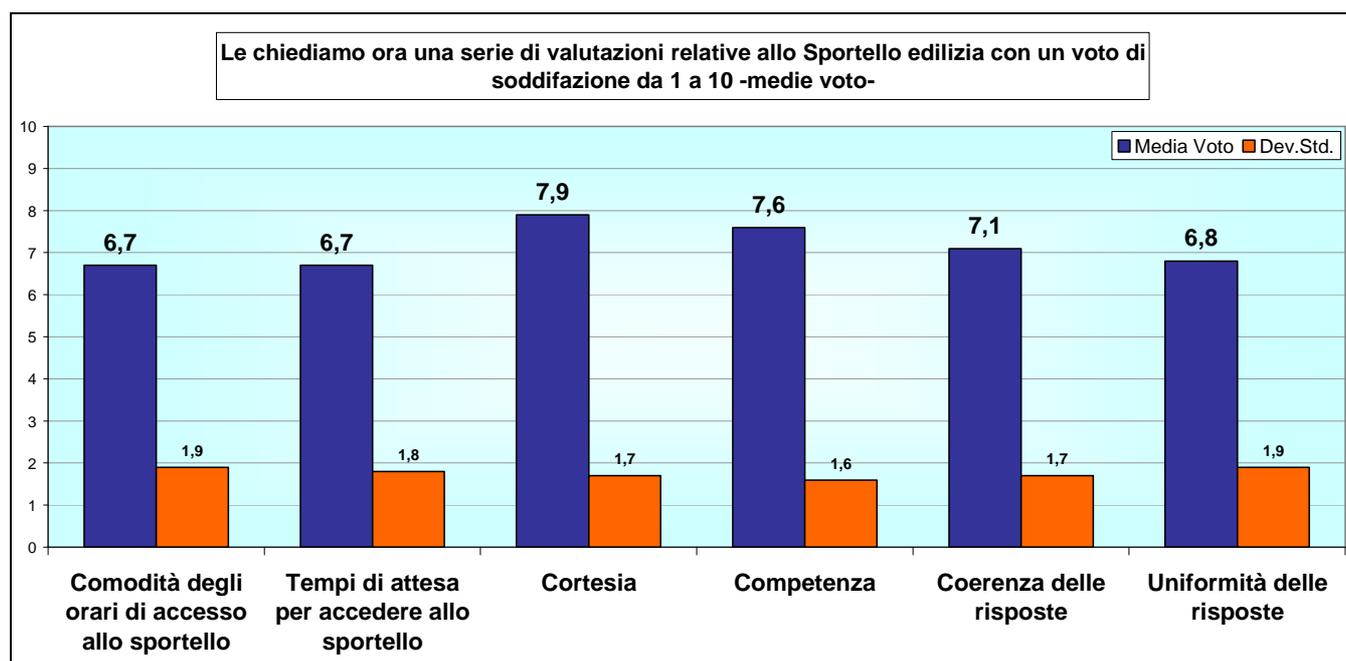
Il primo ambito d'indagine riguarda lo sportello edilizia.

La cortesia e la competenza del personale ottengono la valutazione più alta con una media rispettivamente di 7,9 e 7,6.

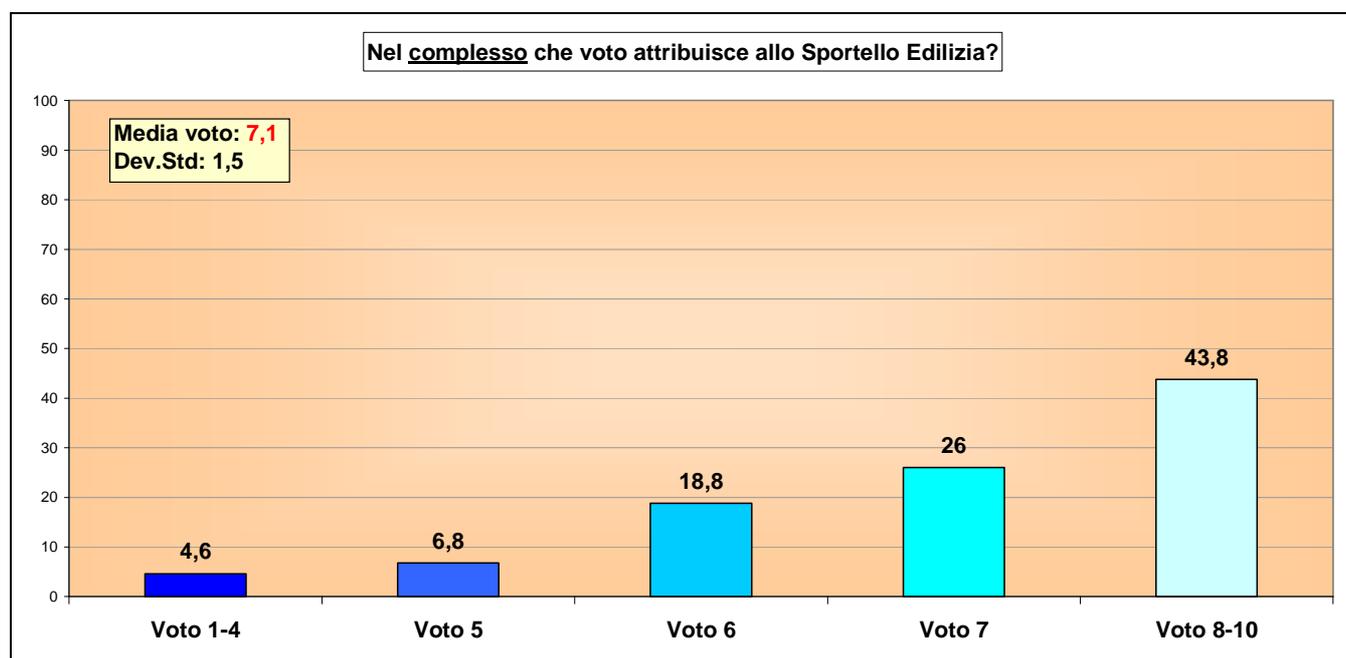
La qualità del servizio nei termini della coerenza delle risposte registra una media voto superiore al 7; qualche elemento di criticità, pure all'interno di una valutazione positiva, si rileva negli aspetti dell'uniformità delle risposte.

Per quanto attiene all'accessibilità al servizio per orari e tempi di attesa il voto medio è anche in questo caso positivo ma si ferma a 6,7.

La percentuale di non risposte (non saprei e non risponde) è al massimo al 10,1% nella domanda relativa all'uniformità delle risposte.



Il voto medio complessivo allo sportello edilizio è di 7,1 e si articola in un 11,4% di giudizi insufficienti e 88,6% di giudizi sufficienti, con un 43,8% di voti decisamente positivi tra 8 e 10.



SERVIZIO INFORMATIVO TELEFONICO

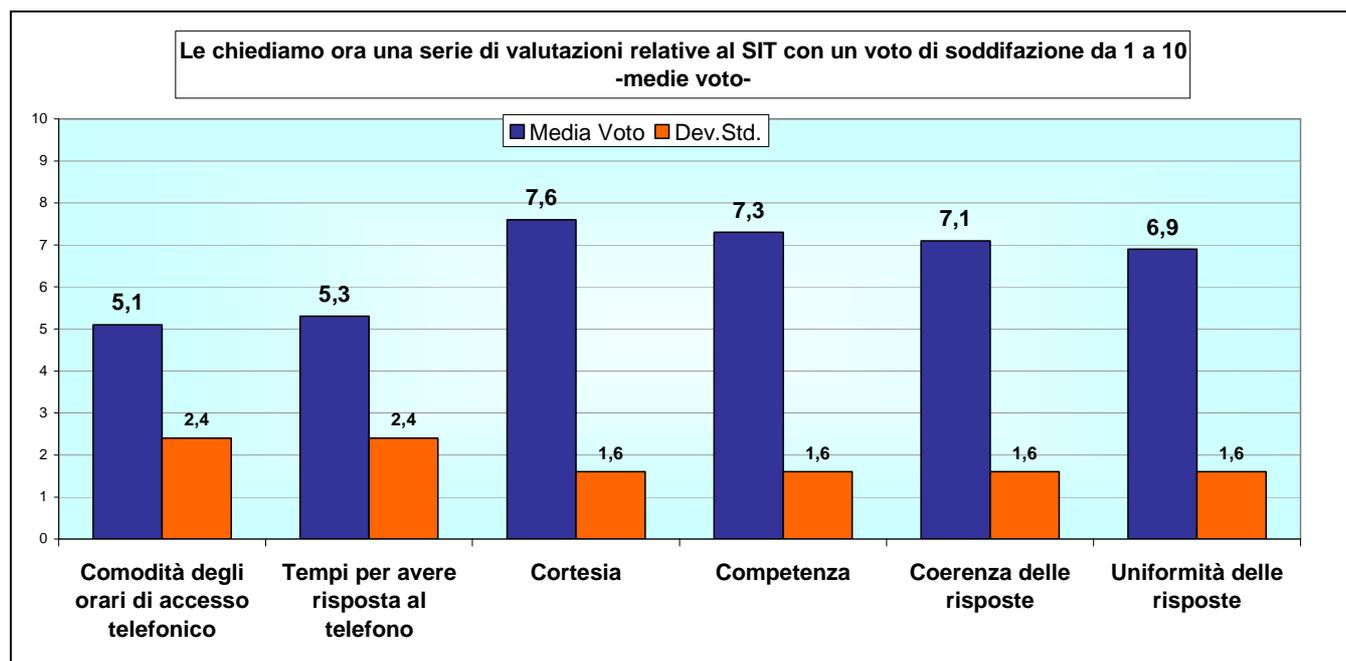
Anche la valutazione del Servizio informativo telefonico si articola in tre aspetti.

Il personale, per cortesia e competenza ottiene voti in media superiori al 7 e dunque decisamente positivi.

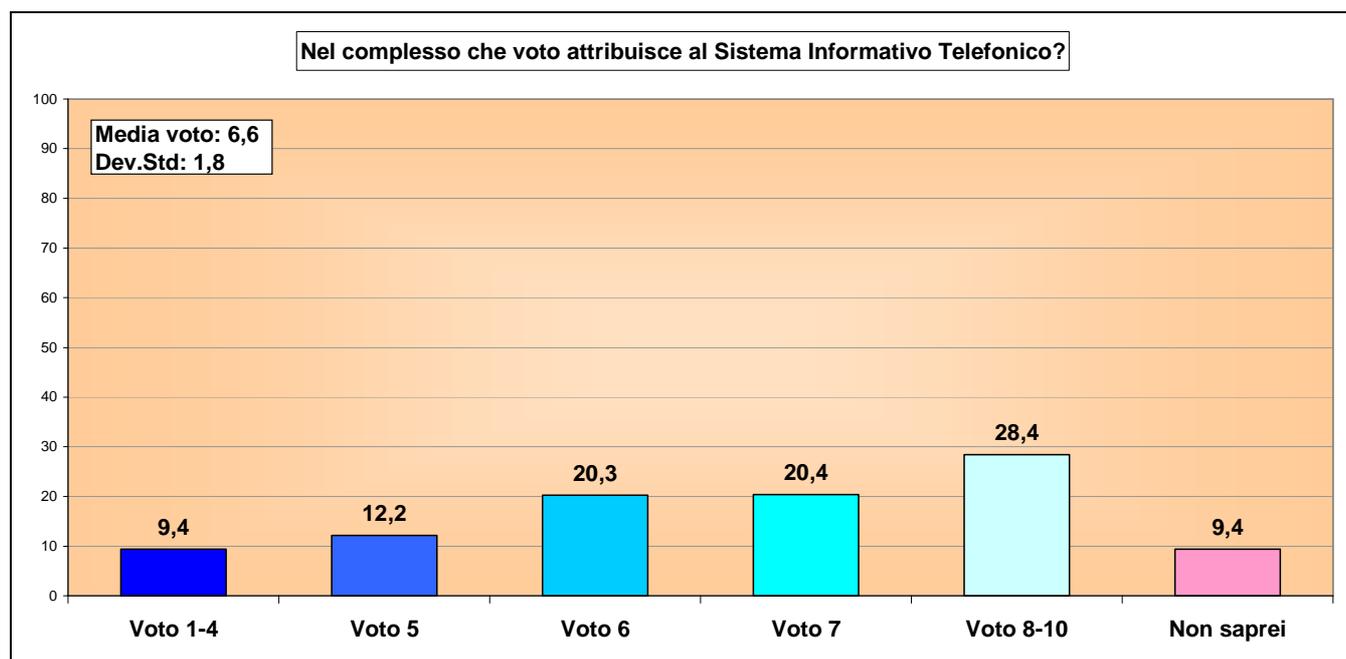
Gli aspetti di qualità del servizio nelle dimensioni della coerenza e uniformità delle risposte, ottengono valutazioni medie vicine al 7.

Critica risulta invece la situazione dell'accessibilità, sia in termini di orari che di tempi di risposta: in questo caso i voti medi sono insufficienti.

Ancora sul tema dell'uniformità delle risposte si registra la percentuale più alta di non saprei, non risponde che nell'insieme raggiunge il 14,7%.



Il voto complessivo è di 6,6, una sufficienza ma con elementi critici. Il 21,6% esprime un voto insufficiente; il 69,1% un voto sufficiente, con un 28,4% che valuta il SIT molto positivamente. Sono inferiori al 10% coloro che non conoscono il servizio o comunque non esprimono una valutazione.



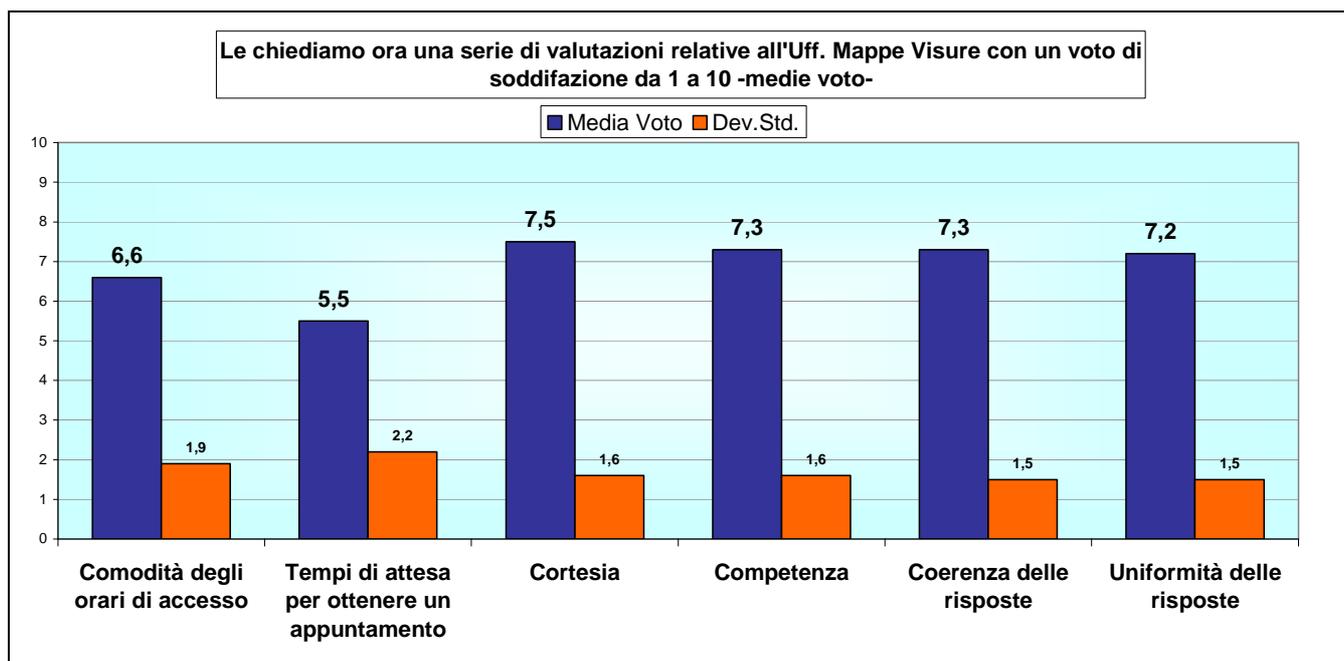
UFFICIO MAPPE E VISURE

L'Ufficio mappe e visure conferma valutazioni positive per il personale negli aspetti della cortesia e competenza.

La qualità del servizio per gli aspetti della coerenza ed uniformità delle risposte registra minori criticità rispetto allo Sportello edilizia e al SIT; ovviamente la diversa tipologie delle domande che si rivolgono a questo Ufficio incide considerevolmente sulle valutazioni.

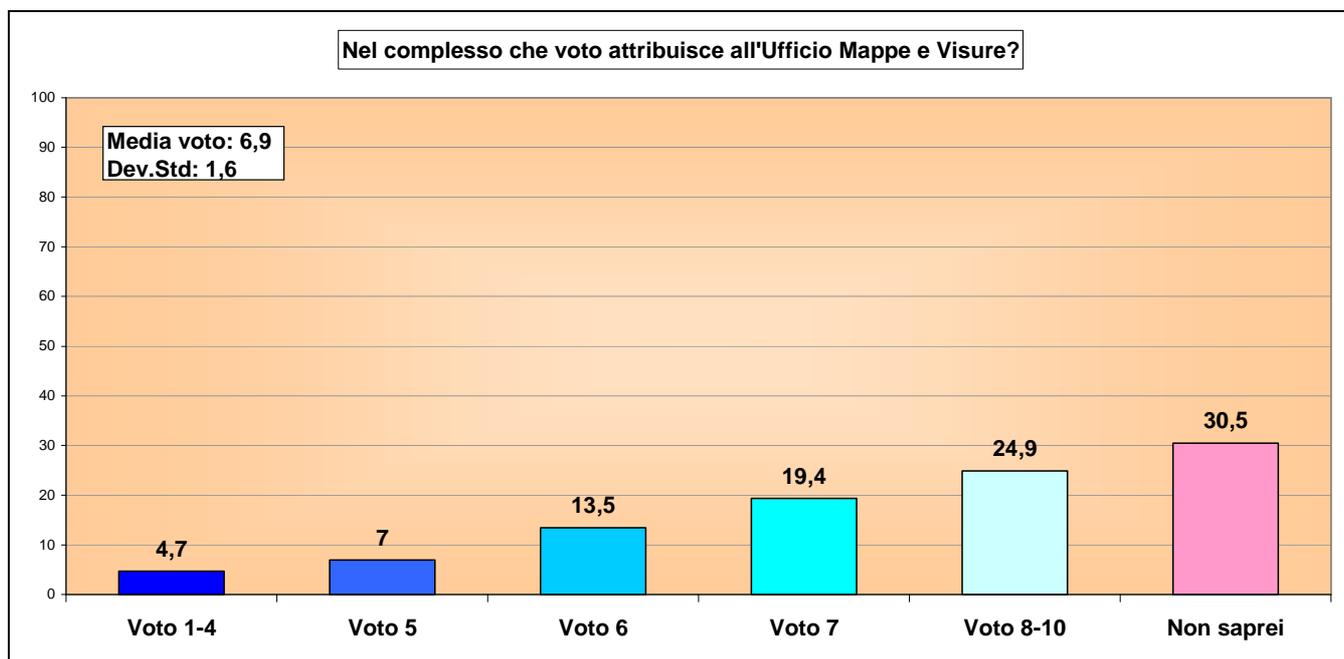
Infine l'accessibilità è più critica e insufficiente nell'aspetto dei tempi di attesa mentre più positiva risulta la valutazione degli orari di accesso.

Qui le percentuali di non risposte sono sempre comprese tra il 25% e il 30%, segno di un servizio meno frequentato dagli intervistati.



Il voto complessivo si colloca tra quello attribuito allo Sportello edilizia e quello del SIT. La media è di 6,9.

I voti insufficienti sono l'11,7%; quelli sufficienti il 57,8% con circa un quarto degli intervistati che apprezza con un voto tra 8 e 10. Oltre il 30% non conosce o non si esprime sul servizio.



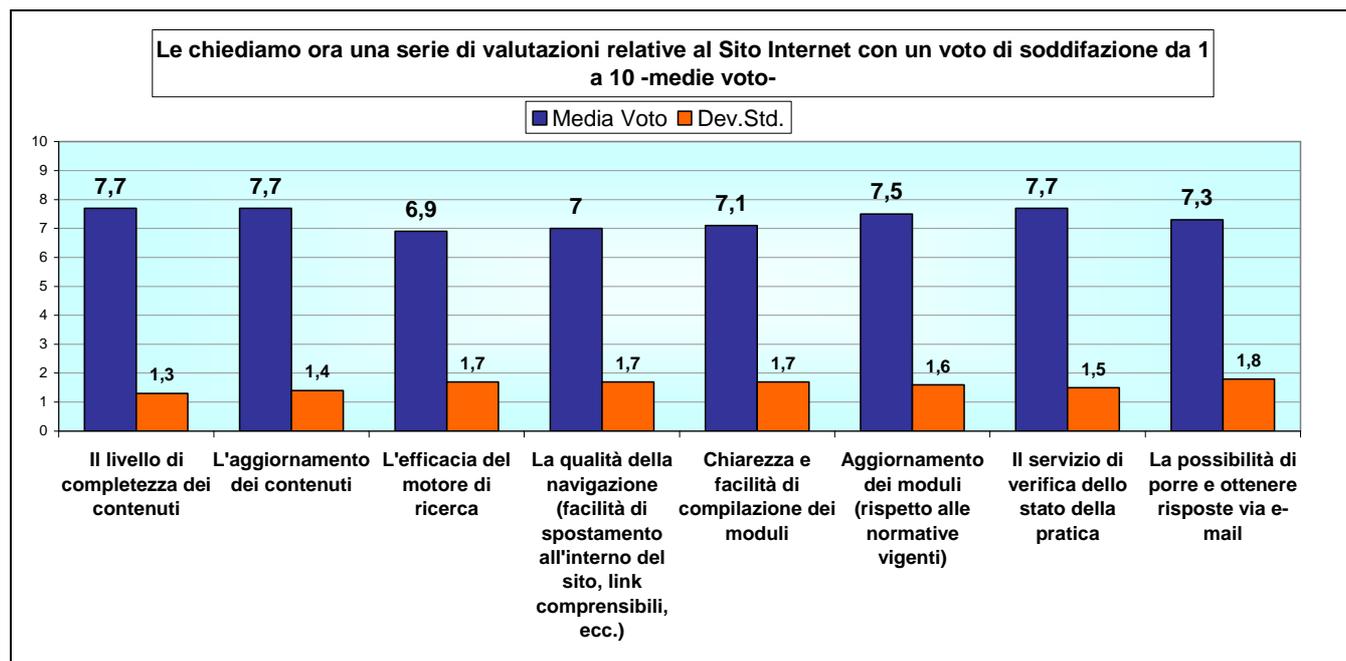
SITO INTERNET

Sono tre gli aspetti particolarmente apprezzati del sito internet: il livello di completezza dei contenuti, il loro aggiornamento e il servizio di verifica dello stato della pratica: tutti e tre ottengono un voto medio di 7,7.

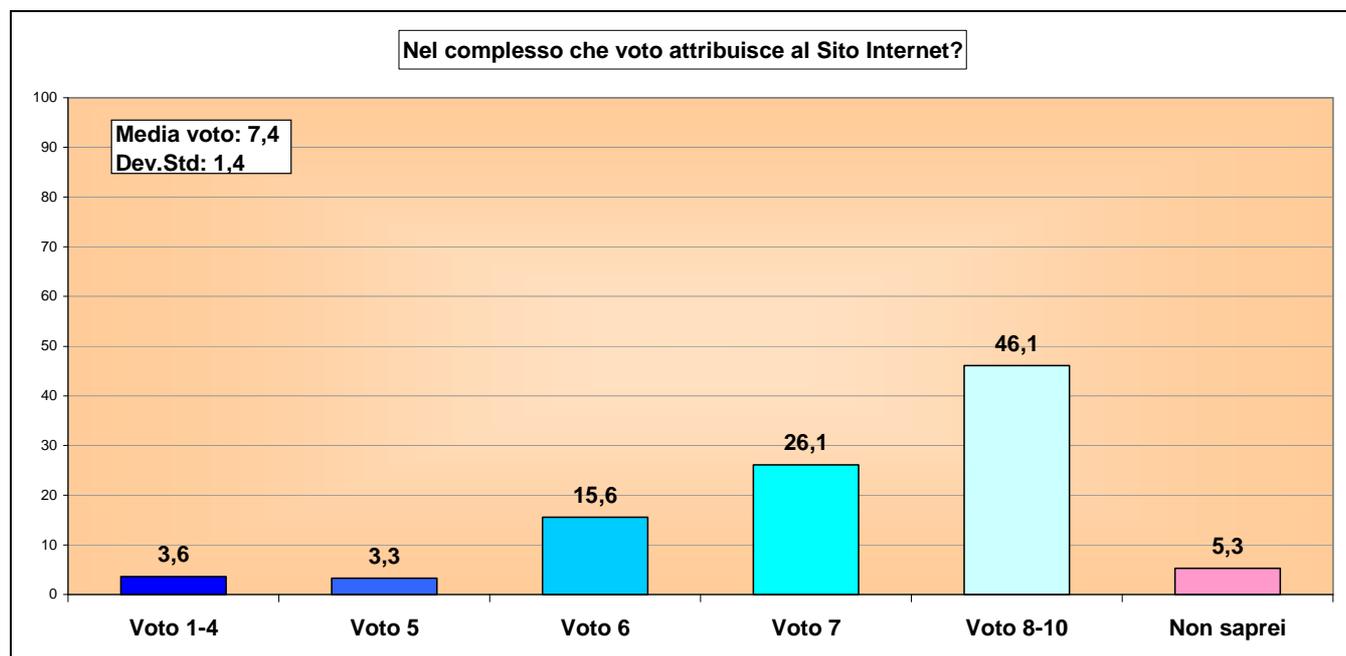
Bene anche l'aggiornamento dei moduli rispetto alla normativa vigente (7,5). Ancora con voto medio pari o di poco superiore a 7 troviamo la possibilità di porre e ottenere risposte via e-mail, la chiarezza e facilità di compilazione dei moduli e la qualità della navigazione.

Il voto meno brillante, l'unico con media inferiore a 7, riguarda l'efficacia del motore di ricerca.

Le non risposte sono inferiori al 10% mentre raggiungono il 12,6% nel servizio di verifica dello stato della pratica e il 24,8% nella possibilità di porre e ottenere risposte via e-mail, evidentemente servizio ancora poco utilizzato.



Nel complesso il sito internet ottiene un voto medio pari a 7,4 il più alto degli ambiti fin qui esaminati. Il voto insufficiente è il 6,9%, quello sufficiente l'87,8%; il 46,1% esprime un voto positivo tra 8 e 10. Non sanno o non esprime valutazioni il 5,3% degli intervistati.



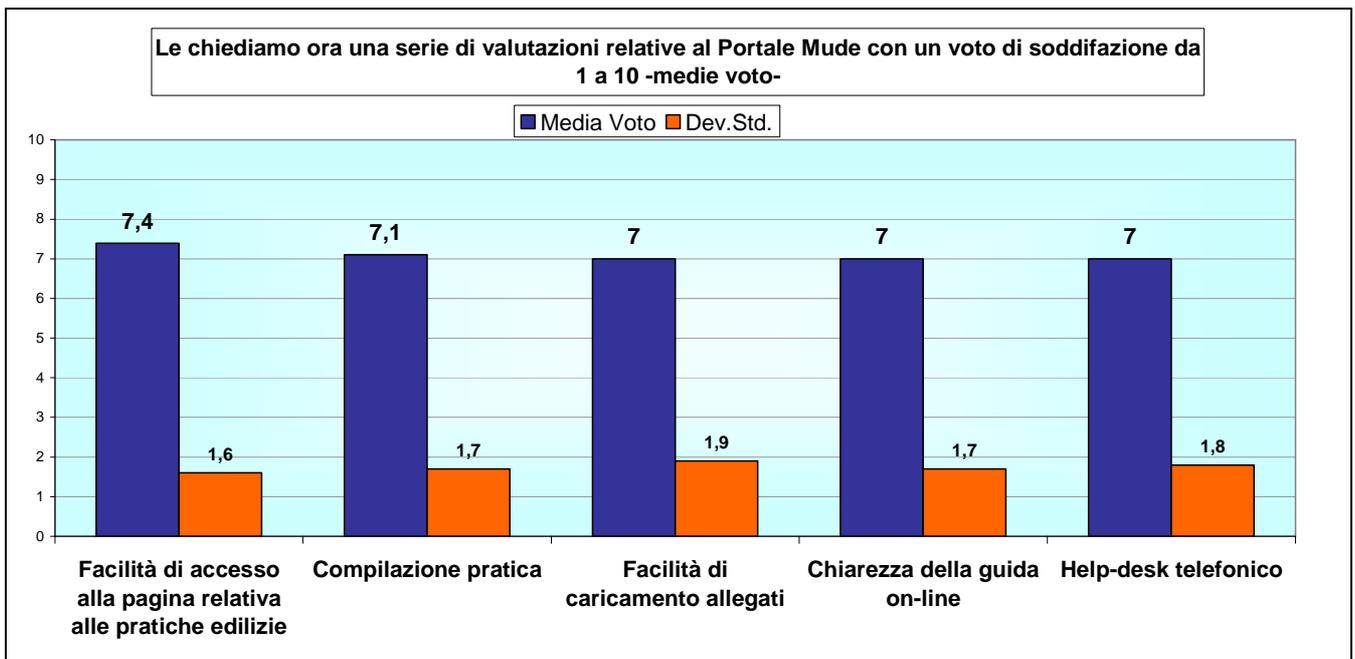
PORTALE MUDE

Il portale MUDE per la compilazione di pratiche edilizie on line ottiene valutazioni positive tutte uguali o superiori al voto medio 7.

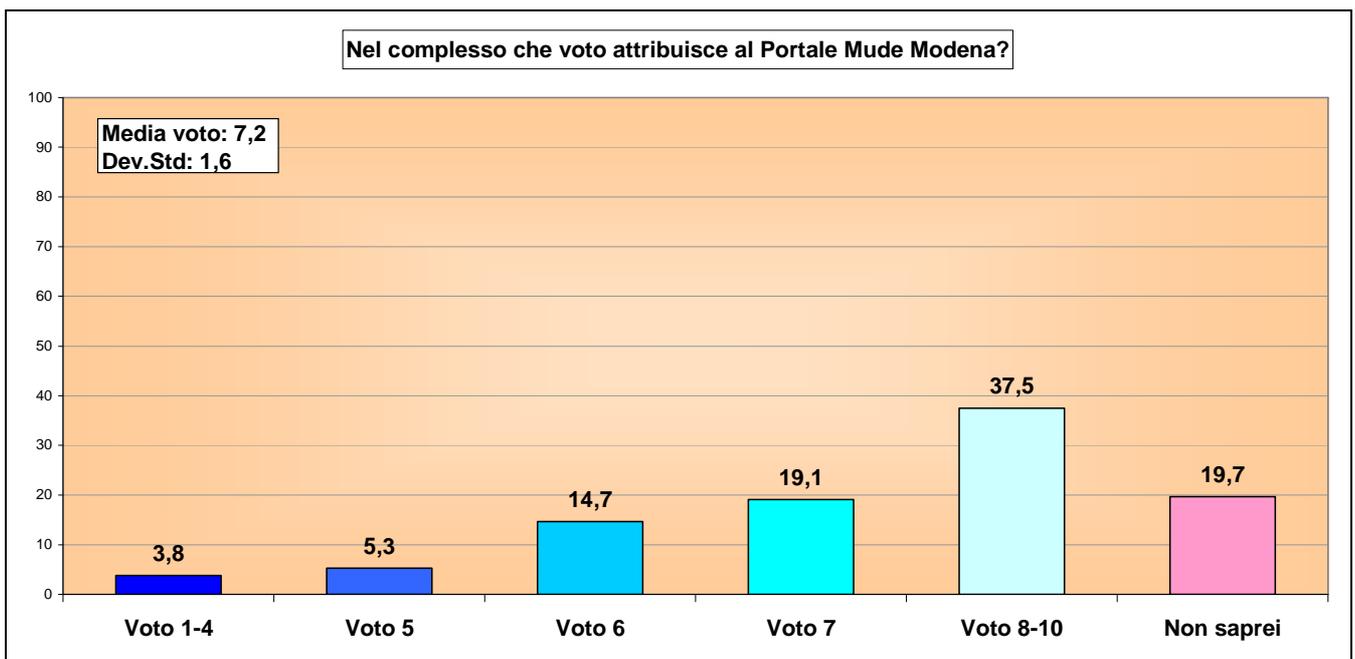
L'aspetto più positivo consiste nella facilità di accesso alla pagina delle pratiche edilizie che registra un voto medio pari a 7,4.

La compilazione della pratica, la facilità di caricamento degli allegati, la chiarezza della guida on-line e l'Help-desk telefonico ottengono un voto medio intorno al 7.

Le non risposte sono per tutti gli aspetti esaminati intorno al 20%-25% con un picco di poco inferiore al 45% relativo all'help-desk telefonico, segno di scarsa conoscenza ed utilizzo.



Il voto medio complessivo al portale MUDE è 7,2 con un 9,1% di voti insufficienti e il 71,3% di voti sufficienti. Il 37,5% esprime un voto tra 8 e 10 mentre il 19,7% non sa o non esprime valutazioni.

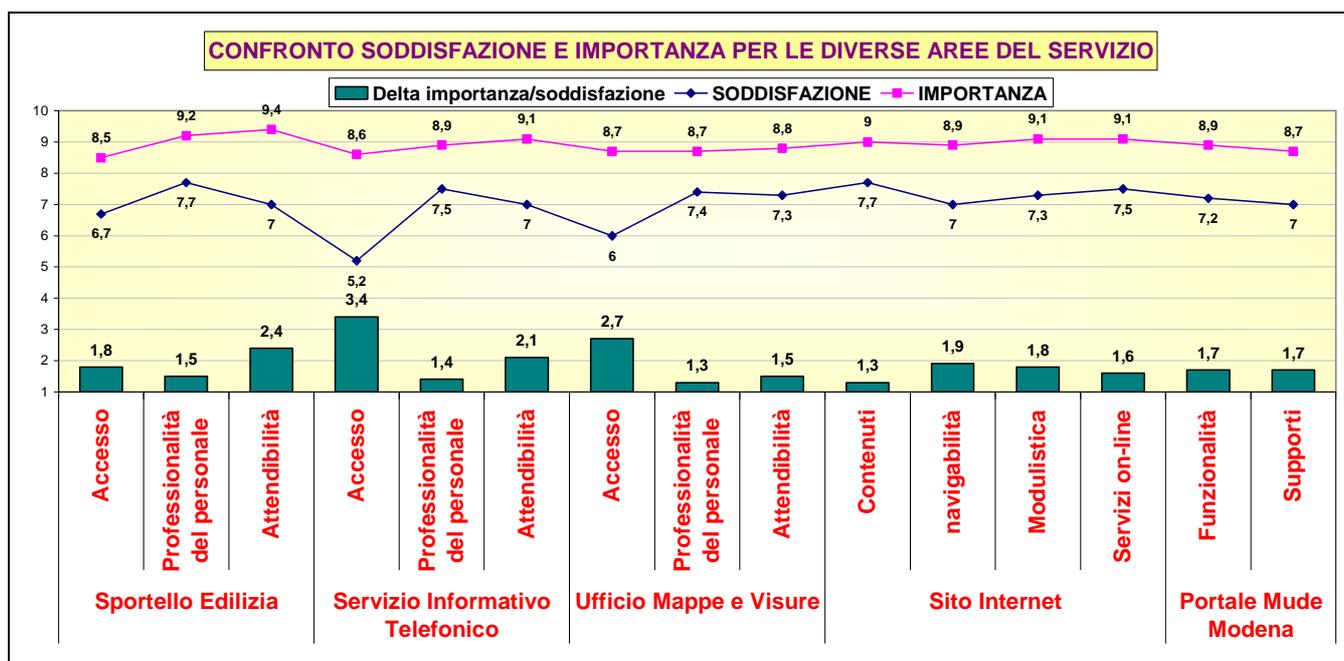


IMPORTANZA E SODDISFAZIONE GIUDIZI COMPLESSIVI

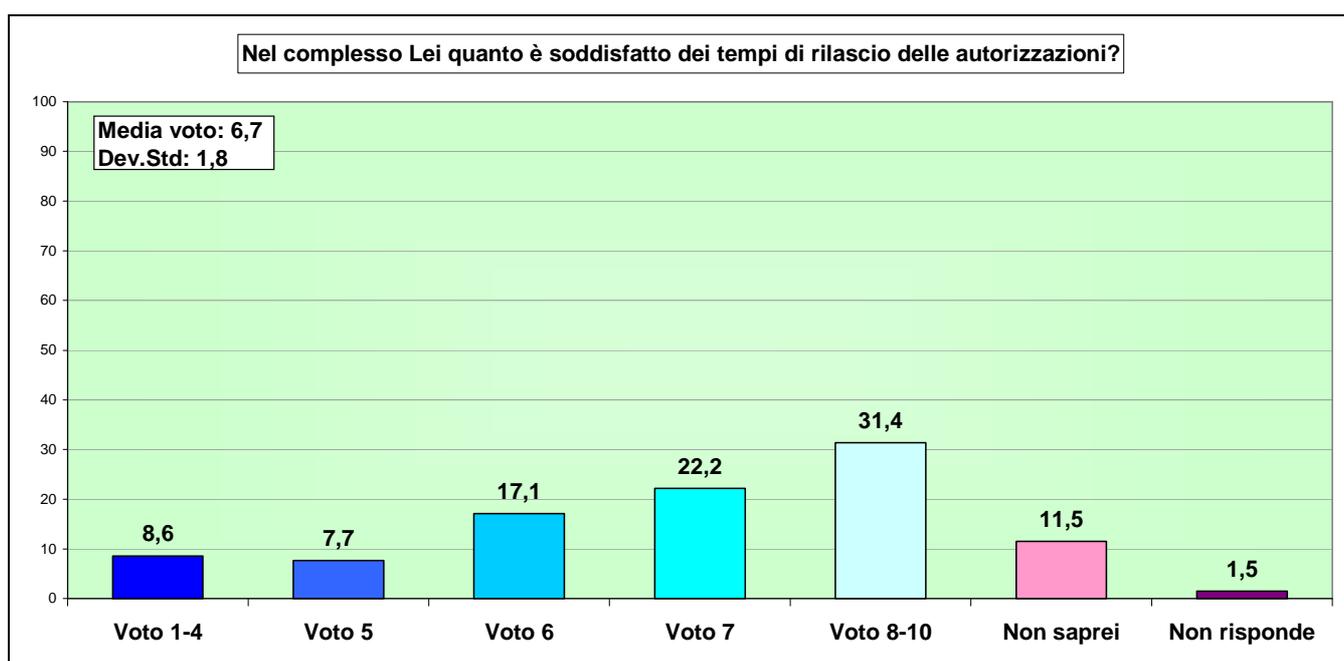
Per macrofattori (la somma di alcuni aspetti esaminati, parte di una stessa tematica) è stato anche rilevato il grado di importanza attribuito dagli utilizzatori del Servizio edilizia.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione evidenzia le possibili aree di miglioramento.

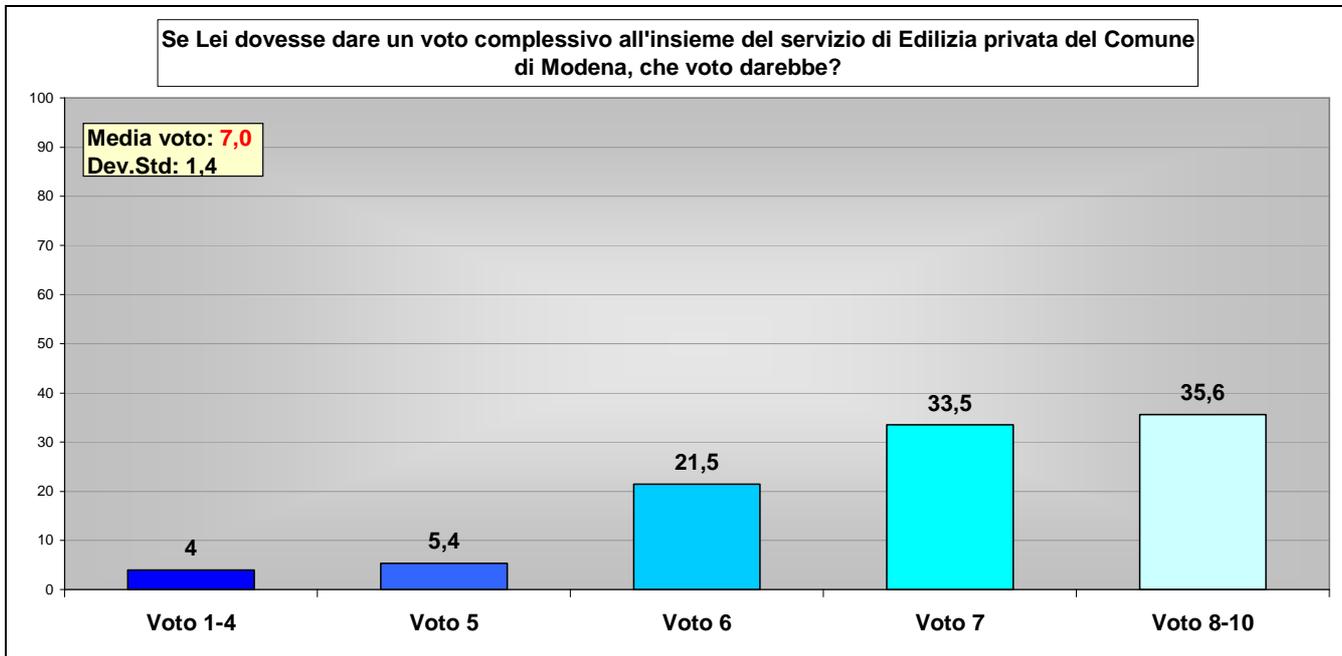
Lo scarto più rilevante riguarda l'accesso al Servizio informativo telefonico. Seguono l'accesso all'Ufficio mappe e visure, gli aspetti di attendibilità (coerenza ed uniformità delle risposte) si dello Sportello edilizia che del SIT. Per gli aspetti qui richiamati lo scarto tra importanza e soddisfazione è superiore a 2 punti sulla scala 1-10; per gli altri aspetti lo scarto è inferiore ai 2 punti.



Il voto espresso su un altro aspetto del servizio e cioè i tempi di rilascio delle autorizzazioni si attesta in media sul 6,7. Il 16,3% dà un voto insufficiente, il 70,7% dà un voto sufficiente e il 31,4% un voto tra 8 e 10. Il 13% non esprime una valutazione.

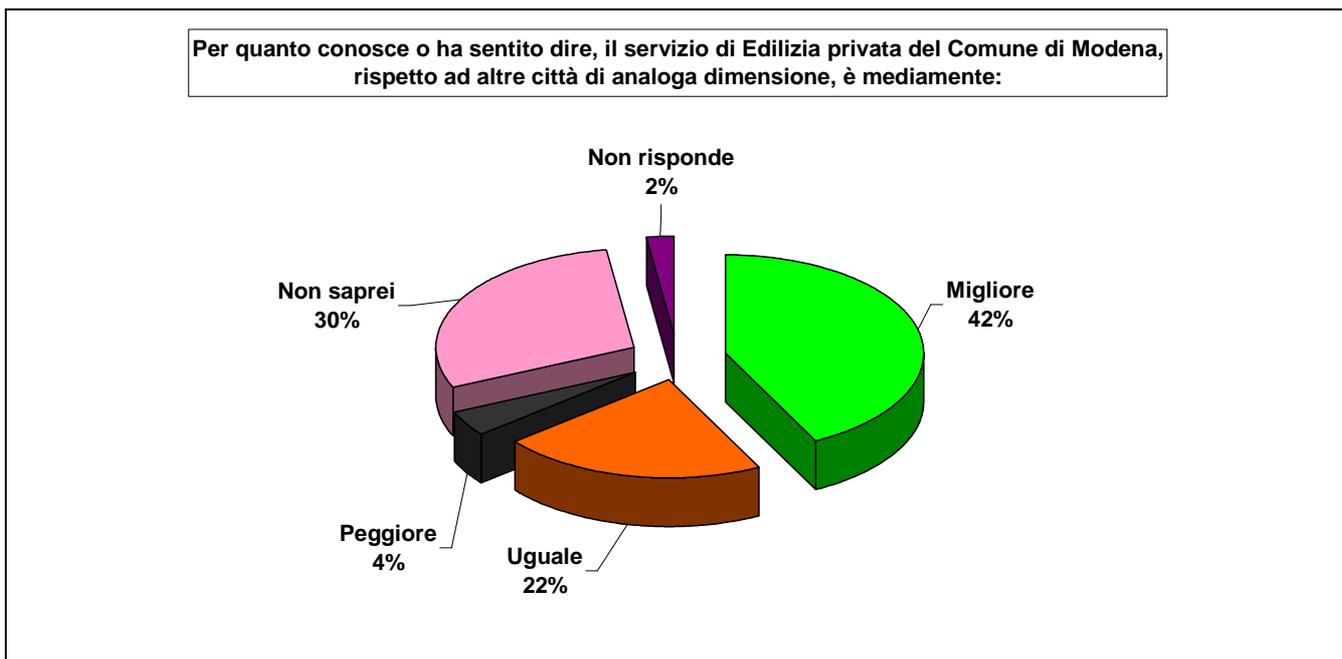


Il voto complessivo al Servizio di edilizia privata del Comune di Modena si attesta in media sul 7. Un voto insufficiente è espresso da meno del 10%, quello sufficiente da oltre il 90%; il voto tra 8 e 10 dal 35,6%



Alla richiesta di confrontare il servizio edilizia privata del Comune di Modena con quello di altre città di analoga dimensione, gli intervistati hanno così risposto:

- il 30% dichiara di non sapere, di non avere conoscenze per il confronto
- il 42% valuta che a Modena il servizio sia migliore
- il servizio è valutato uguale per il 22%
- per il 4% è peggiore.



Se si considerano i voti complessivi espressi ai macrofattori esaminati si nota che la loro media è pari a 7, esattamente coincidente con il voto complessivo espresso all'intero Servizio edilizia privata. Dunque gli aspetti esaminati nel complesso descrivono il Servizio, inoltre la coerenza delle risposte degli intervistati è evidente.

<i>Macrofattori</i>	MEDIA VOTO
Lei quanto è soddisfatto complessivamente dei tempi di rilascio delle autorizzazioni?	6,7
Nel complesso, che voto attribuisce allo Sportello Edilizia?	7,1
Nel complesso, che voto attribuisce all'Ufficio Mappe e Visure?	6,9
Nel complesso, che voto attribuisce al sito web?	7,4
Nel complesso, che voto attribuisce al portale MUDE?	7,2
Nel complesso, che voto attribuisce al Servizio Informativo Telefonico?	6,6
<i>media aspetti rilevati</i>	7,0

Se Lei dovesse dare un voto complessivo all'insieme del servizio di Edilizia privata del Comune di Modena, che voto darebbe? (variabile dipendente)	7
---	----------

Uno sguardo d'insieme di tutti i voti di soddisfazione espressi consente alcune considerazioni:

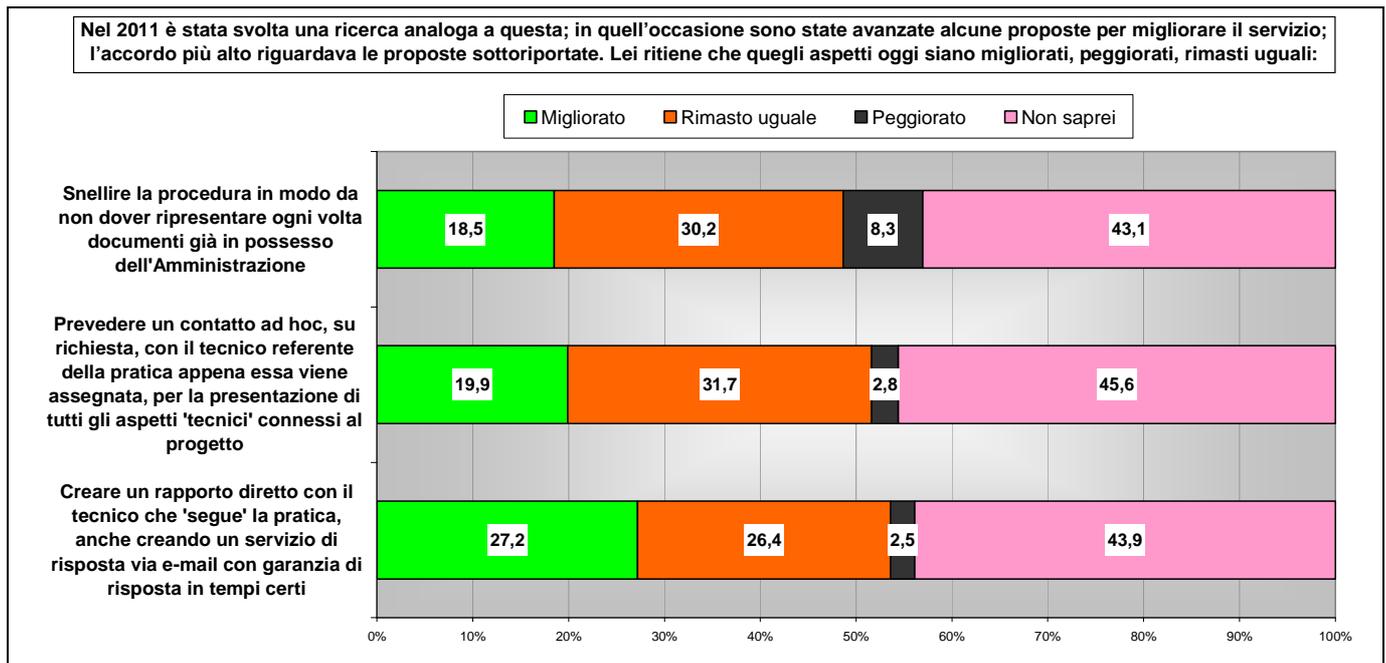
- Il voto più alto riguarda la cortesia del personale di servizio allo sportello ed è pari a 7,9 di media
- Il voto più basso (5,1 di media) riguarda l'orario di accesso del Servizio informativo telefonico
- Dei 38 aspetti esaminati 26 ottengono un voto medio pari o superiore a 7, tre un voto insufficiente
- La media dei microfattori considerati coincide con il voto medio complessivo al servizio.

RIEPILOGO MEDIE VOTI DI SODDISFAZIONE

	<i>ordine decrescente</i> MEDIA VOTO
SPORTELLO - Cortesia	7,9
SITO - Il servizio di verifica dello stato della pratica	7,7
SITO - L'aggiornamento dei contenuti	7,7
SITO - Il livello di completezza dei contenuti	7,7
SPORTELLO - Competenza	7,6
SIT - Cortesia	7,6
MAPPE e VISURE - Cortesia	7,5
SITO - Aggiornamento dei moduli (rispetto alle normative vigenti)	7,5
MUDE - Facilità di alla pagina relativa alle pratiche edilizie	7,4
SITO - Nel complesso che voto attribuisce al SITO WEB?	7,4
SITO - La possibilità di porre e ottenere risposte via e-mail	7,3
SIT - Competenza	7,3
MAPPE e VISURE - Competenza	7,3
MAPPE e VISURE - Coerenza delle risposte	7,3
MUDE - d54. Nel complesso che voto attribuisce al portale MUDE?	7,2
MAPPE e VISURE - Uniformità delle risposte	7,2
SPORTELLO - Coerenza delle risposte	7,1
SITO - Chiarezza e facilità di compilazione dei moduli	7,1
MUDE - Compilazione pratica	7,1
SIT - Coerenza delle risposte	7,1
SPORTELLO - Nel complesso che voto attribuisce allo SPORTELLO EDILIZIA?	7,1
MUDE - Facilità di caricamento allegati	7
MUDE - Help-desk telefonico	7
SITO - La qualità della navigazione (facilità di spostamento all'interno del sito, link comprensibili, ecc.)	7
MUDE - Chiarezza della guida on-line	7
Se Lei dovesse dare un voto complessivo all'insieme del servizio di Edilizia privata del Comune di Modena, che voto darebbe?	7
SITO - L'efficacia del motore di ricerca	6,9
SIT - Uniformità delle risposte	6,9
MAPPE e VISURE - Nel complesso che voto attribuisce all'Ufficio MAPPE E VISURE	6,9
SPORTELLO - Uniformità delle risposte	6,8
SPORTELLO - Comodità degli orari di accesso allo sportello	6,7
SPORTELLO - Tempi di attesa per accedere allo sportello	6,7
Lei quanto è soddisfatto complessivamente dei tempi di rilascio delle autorizzazioni?	6,7
MAPPE e VISURE - Comodità degli orari di accesso	6,6
SIT - Nel complesso che voto attribuisce al SIT?	6,6
MAPPE e VISURE - Tempi di attesa per ottenere un appuntamento	5,5
SIT - Tempi per avere risposta al telefono	5,3
SIT - Comodità degli orari di accesso telefonico	5,1

Alla richiesta di indicare cambiamenti su tre aspetti indicati in analogia ricerca del 2011, le risposte evidenziano i seguenti aspetti:

- Poco meno della metà degli intervistati dichiara di non sapere, conoscere se e quali modifiche sono intervenute
- La modifica più evidente riguarda il rapporto diretto con il tecnico anche tramite e-mail; la percezione di miglioramento è superiore anche alla valutazione che l'aspetto considerato è rimasto uguale; minima la percentuale di coloro che ritengono peggiorata la situazione
- Negli altri due aspetti considerati: snellimento nella presentazione di documenti e contatto ad hoc con il tecnico al momento della assegnazione della pratica la percezione di segnali di miglioramento è certo superiore a quella di peggioramento, ma inferiore alla sensazione che non vi siano stati cambiamenti.



Infine 117 sono stati gli intervistati che hanno rilasciato suggerimenti finali relativi al servizio ed alle possibilità di miglioramento; sono suggerimenti spesso molto dettagliati e certamente di merito e costituiscono (come tutta la presente ricerca) materiale a disposizione degli Uffici per la definizione dei piani di miglioramento.