

Indagine di customer satisfaction condotta sui servizi Urbanistica ed Edilizia

ESITO INDAGINE CUSTOMER

SATISFACTION

SERVIZI URBANISTICA ED EDILIZIA

ANNO 2024

In esecuzione del Regolamento sui controlli interni e della metodologia per il controllo sulla qualità dei servizi erogati di cui alla deliberazione della Giunta comunale n. 398 del 22/12/2015, visti i verbali del Comitato di Direzione del 24 maggio e del 21 luglio 2022, il Segretario ha definito, unitamente ai Dirigenti, il programma 2021-2025 per i controlli sulla qualità dei servizi erogati sia all'interno che all'esterno dell'Ente.

Tale programma prevedeva, entro il 2024, lo svolgimento di un'indagine di customer satisfaction sui servizi URBANISTICA ed EDILIZIA

Si riporta quanto relazionato dall'ufficio competente nella relazione trasmessa all'Ufficio controllo interno con nota prot. n.111574 del 04/12/2024:

A distanza di circa 6 anni dall'ultima Customer svolta, l'indagine si poneva come obiettivo quello di verificare quanto le azioni correttive, impostate a valle dall'indagine analoga del 2018, avessero modificato la percezione dei nostri utenti rispetto ai servizi erogati, e quali nuove azioni potessero eventualmente essere messe in atto e programmare per il prossimo futuro.

Come nell'indagine precedente gli obiettivi principali erano quelli di conoscere ancor meglio la tipologia di utenza che utilizza i nostri servizi e di capire tramite domande mirate, il livello qualitativo percepito dagli utenti, ed infine come e se gli iniziali processi di digitalizzazione abbiano migliorato la qualità dei servizi stessi.

A tal fine abbiamo predisposto un nuovo questionario composto da 12 domande sottoposto agli utenti. Il questionario è stato somministrato sia in formato digitale, tramite invio di una comunicazione via mail ad una mailing-list estratta dagli utenti che negli ultimi 24 mesi hanno presentato istanza ai nostri servizi ed inoltre in formato cartaceo ai soggetti che non raggiunti dalla mail, si sono presentati agli sportelli nel periodo 9 ottobre

- 13 novembre 2024. La mail invitava gli utenti alla compilazione del questionario via WEB sulla piattaforma Google Drive.

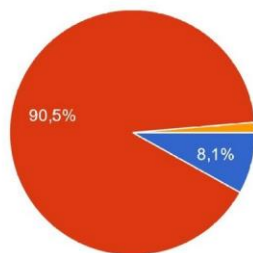
Dei 74 questionari raccolti, solo 6 hanno formato cartaceo, in proporzione del tutto inversa rispetto alla precedente Customer del 2018.

L'esito della Customer 2024, si riassume a livello grafico/statistico ed in termini di commento come meglio sotto declinato.

1)

QUALE TIPOLOGIA DI UTENTE RAPPRESENTA?

74 risposte

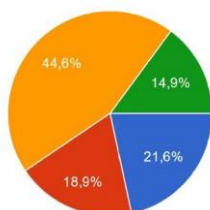


- Privato Cittadino
- Professionista
- Agente Immobiliare
- Rappresentante Azienda o Organizzazione

2)

CON QUALE FREQUENZA SI RIVOLGE AI NOSTRI UFFICI ?

74 risposte

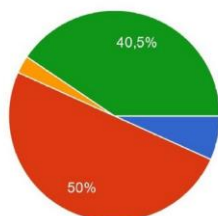


- Frequentemente (Almeno 1 volta al mese)
- Regolarmente (Almeno una volta ogni 3 mesi)
- Saltuariamente (2 o 3 volte all'anno)
- Occasionalmente (1 volta)

3)

PER QUALE MOTIVO SI RIVOLGE AI NOSTRI UFFICI ?

74 risposte



- Richiesta di informazioni tecniche generali
- Richiesta di informazioni specifiche al fine di presentazione di pratiche edilizie
- Richiesta di stato di avanzamento pratiche
- Richiesta di documentazione dell'archivio Edilizia (Accesso agli atti)
- Altro

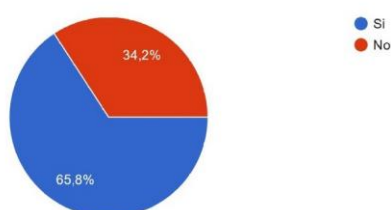
Le prime tre domande sono relative alla conoscenza del potenziale “Parco Utenti”, il quale è rappresentato in maggioranza da professionisti del settore (Architetti , Geometri e Ingegneri per il 90,5%) a cui i privati o le agenzie immobiliari si affidano per la presentazione delle pratiche o delle varie istanze tra le quali spicca l’accesso agli atti. I frequentatori occasionali, sono di fatto una percentuale marginale (14,9%), mentre si verifica una frequente condizione legata al numero di utenti che si incontrano più volte durante l’anno.

Il terzo grafico evidenzia la correlazione tra le richieste di accesso agli atti e la presentazione di pratiche, il tutto reso ovvio in relazione all’obbligo di certificare/asseverare l’ultimo stato autorizzato di qualsivoglia pratica edilizia. Tale fattispecie, ormai ricorre abitualmente anche in relazione alle attività di compravendita, le quali non prescindono da una certificazione della regolarità edilizia che ha, come logica conseguenza, quella di rendere sempre più imprescindibile la digitalizzazione dell’archivio cartaceo.

4)

Ha trovato facilmente le informazioni tecniche a lei necessarie sul sito web del Comune di Rivoli

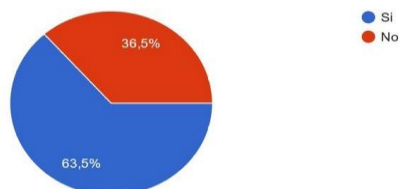
73 risposte



5)

Ritiene sufficienti le informazioni ed il materiale cartografico presenti sul portale del Comune di Rivoli?

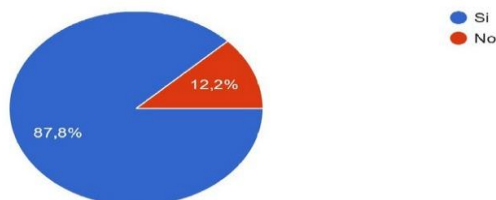
74 risposte



6)

Gli orari di ricevimento ed apertura sono compatibili con le sue esigenze?

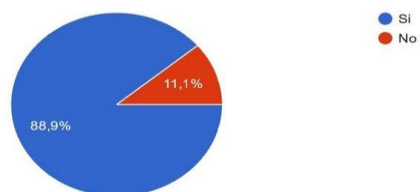
74 risposte



7)

Gli operatori hanno fornito informazioni esaustive rispetto ai quesiti posti e hanno usato un linguaggio chiaro e comprensivo durante la fase di ricevimento?

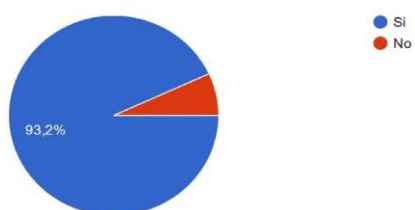
72 risposte



8)

Gli addetti alla consulenza tecnica sono stati cortesi ponendo l'interlocutore a proprio agio?

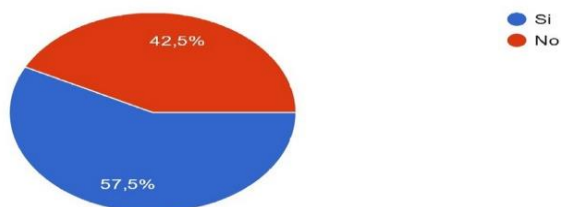
73 risposte



9)

I tempi di Attesa sono stati compatibili con le sue esigenze?

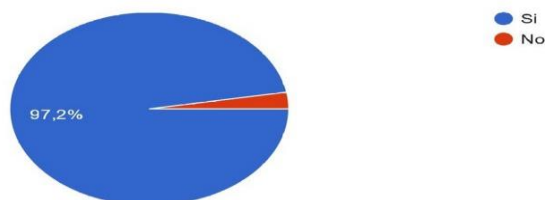
73 risposte



10)

Il tempo a voi dedicato durante l'incontro è risultato sufficiente?

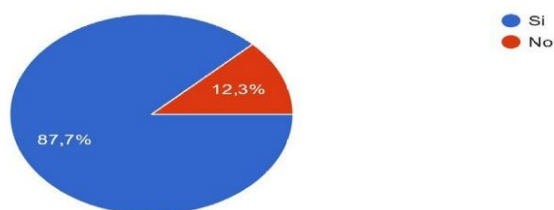
72 risposte



11)

La postazione fisica di ricevimento è adeguata al servizio richiesto?

73 risposte



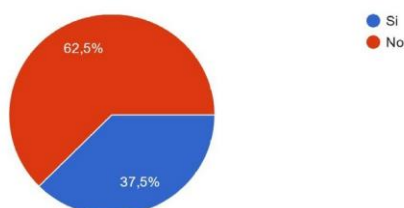
Le successive 8 domande riguardano la cosiddetta User Experience, sia per quanto attiene l'esperienza di navigazione con le interfacce medial, sia per le interazioni con il personale tecnico e con l'ambiente ove si eroga il servizio. Le risposte degli utenti evidenziano una discreta soddisfazione da parte degli utenti rispetto al materiale e alla facilità di reperire informazioni sul sito web dell'Ente (risposte 4 e 5), pur evidenziando per circa il 35% l'opportunità di migliorare la fruibilità e la quantità delle informazioni tecniche già presenti sul sito.

Le successive risposte evidenziano una più che buona soddisfazione da parte degli utenti in relazione al servizio svolto nella fase di consulenza e accesso alle pratiche, con punte dell'89% di utenti che si ritengono soddisfatti del supporto ricevuto.

Possibile area di miglioramento è legata ai tempi di attesa, dove una percentuale del 42,5% di utenti, ritiene che gli stessi non siano troppo aderenti con le altre esigenze quotidiane. Si osserva a tal proposito, come il dato è comunque soggettivo, poiché i tempi sono anche un logico derivato della complessità di temi ed argomenti che vengono trattati in fase di ricevimento ed ovviamente del numero dei quesiti posti. 12)

Preferirebbe svolgere l'appuntamento di consulenza da remoto tramite strumenti informatici?

72 risposte



Un commento a parte, merita l'ultima domanda che ha generato una risposta inattesa, infatti la maggioranza degli utenti preferisce relazionarsi di persona alla consulenza. Se da una parte questa risposta evidenzia il valore del rapporto umano in altro modo evidenzia una controtendenza rispetto all'ormai diffuso uso degli strumenti informatici per la gestione a distanza degli appuntamenti. Di fatto non avendo ancor proposto tale alternativa è da ritenersi interlocutoria tale risposta, rispetto alla quale, potrebbe valere la pena, quella di avviare una fase di test con appuntamenti via WebCam, utile a rivalutare successivamente la soddisfazione degli utenti in relazione ad una attività di consulenza a distanza.