

REPORT QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE

INFORMAZIONI GENERALI

L'indagine è stata svolta dal 22 ottobre al 30 novembre 2018 e ha riguardato lo Sportello Unico Attività Produttive dell'Ente.

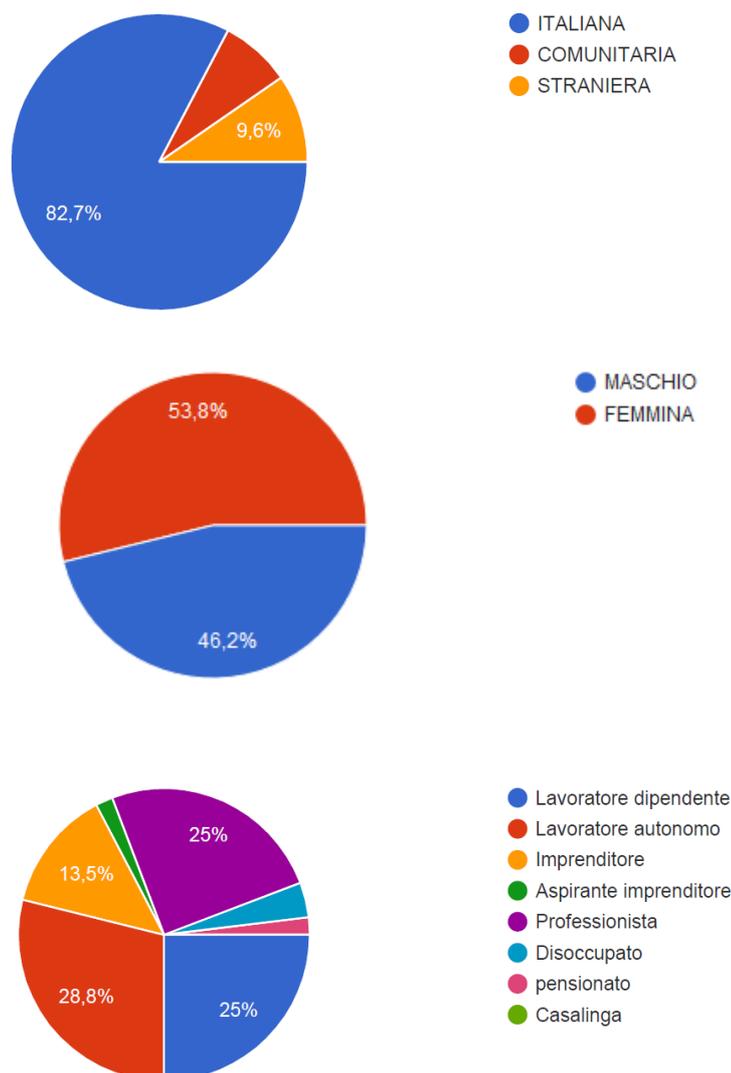
L'obiettivo era quello di monitorare la qualità del funzionamento del servizio per individuare, se necessario, le azioni di miglioramento necessarie ad aumentarne la qualità.

Il questionario è stato pubblicato online e somministrato cartaceo agli utenti del servizio. All'indagine online hanno partecipato solamente 7 persone, quindi, data l'esigua adesione, si è ritenuto di non riportare i dati in essa emersi in quanto poco significativi per il monitoraggio.

Il **modulo cartaceo** prevedeva una serie di domande a risposta guidata e in alcune veniva lasciata all'intervistato la possibilità di poter lasciare commenti e suggerimenti.

ANALISI DELLE RISPOSTE SU MODULO CARTACEO

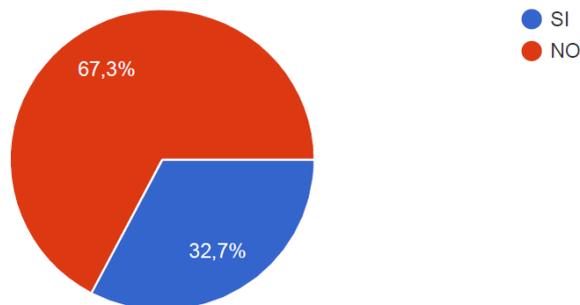
Le persone che hanno compilato il **modulo cartaceo** sono state 52 di cui la maggioranza di cittadinanza italiana (82,7%) e di sesso femminile (53,8%) perlopiù appartenenti a diverse categorie lavorative.



Domande sul Servizio

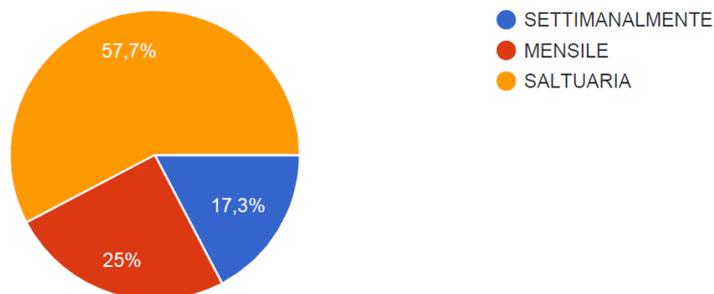
- **È la prima volta che utilizza questo servizio?**

La maggioranza degli intervistati (67,3%) ha dichiarato di essersi rapportata già in precedenza con il servizio mentre il 32,7 % ha dichiarato di aver avuto rapporti con l'ufficio per la prima volta.



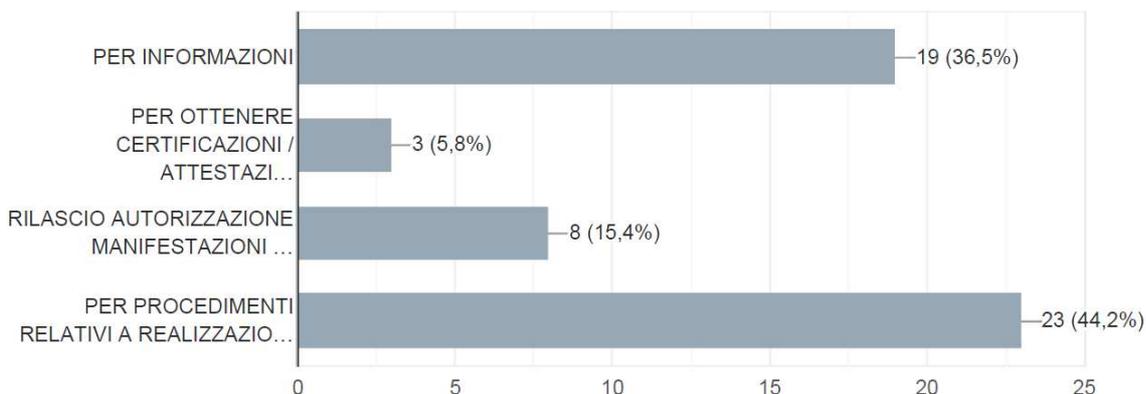
- **Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?**

La maggioranza degli intervistati (57,7%) si è rivolta saltuariamente al servizio, mentre il 25% ha dichiarato di avere contatti mensili e solo il 17,3% settimanalmente.



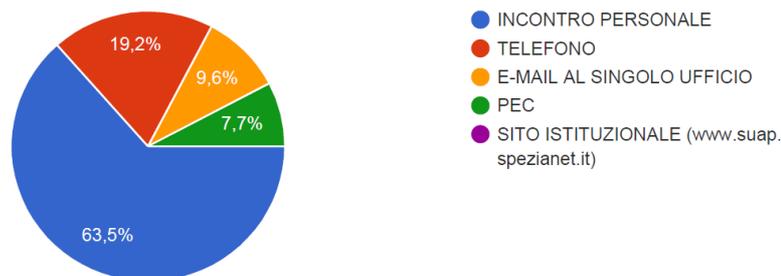
- **Per quale di questi motivi è venuto in questo ufficio?**

La maggioranza degli intervistati (44,2%) ha dichiarato di rapportarsi con il servizio per "procedimenti relativi a realizzazione/modifica attività commerciali, ricettive e di trasporto pubblico", a seguire il 36,5% per ricevere "informazioni" mentre il 15,4% per il "rilascio di autorizzazioni a manifestazioni d'intrattenimento" e solamente il 5,8% per "ottenere certificazioni/attestazioni".



- **Quale mezzo utilizza maggiormente per comunicare con il servizio?**

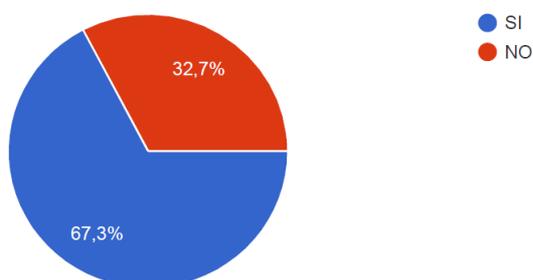
È l'incontro personale il mezzo di comunicazione preferito dagli intervistati (63,5%), a cui segue quello telefonico (19,2%) mentre al di sotto della soglia del 10% risultano utilizzati i mezzi elettronici quali le e-mail (9,6%) e le PEC (7,7%). Da sottolineare che nessuno ha dichiarato di utilizzare il sito istituzionale.



Domande sullo Sportello Virtuale

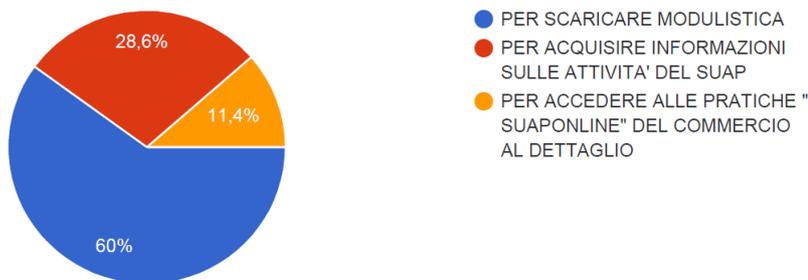
- **Ha utilizzato lo sportello on line suap.spezianet?**

La maggioranza degli intervistati (67,3%) ha dichiarato di non aver utilizzato lo sportello virtuale del servizio mentre il 32,7% lo ha utilizzato.



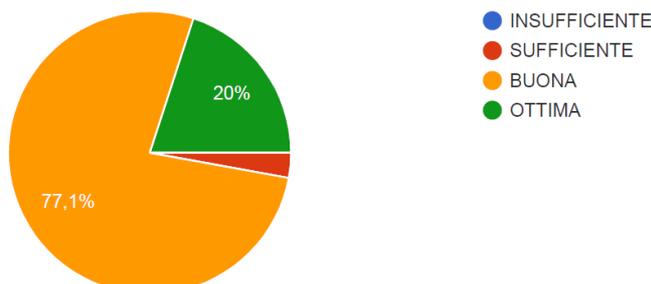
- **Se sì, per quali attività?**

La prevalenza degli intervistati, che ha risposto di aver utilizzato lo sportello virtuale del servizio, ha dichiarato di averlo fatto per “scaricare modulistica” (60%) seguiti dal 28,6% che lo ha fatto per “acquisire informazioni sulle attività del SUAP” mentre solo l’11,4% lo ha utilizzato per “accedere alle pratiche suaponline di commercio al dettaglio”.



- **Se ha avuto accesso al Portale, come ne valuta la qualità globale?**

Il 77,1% delle 35 persone che ha risposto di aver utilizzato lo sportello virtuale del servizio, ha dichiarato di valutarne la qualità buona e il 20% ottima mentre il rimanente 2,9% sufficiente. Si segnala che nessuno ha espresso un’opinione insufficiente sul Portale.



Domande sul Grado di soddisfazione

Agli intervistati è stato chiesto di indicare un giudizio su alcuni aspetti del servizio con cinque parametri: per niente soddisfatto (valore 2), poco soddisfatto (valore 4), abbastanza soddisfatto (valore 6), soddisfatto (valore 8) e molto soddisfatto (valore 10).

- Sulla **struttura** gli utenti sono risultati mediamente soddisfatti come si può vedere dalla sintesi di valutazione nella tabella sotto riportata:

<i>Fattore valutato</i>	<i>Valutazione media</i>
Tempi di attesa intesi come tempestività di dare risposte da parte dell'Ufficio	7,7
Facilità di individuazione degli uffici	7,5
Orari di apertura	7,8

- Sul **personale del servizio** i risultati sono più che soddisfacenti come riportato nella tabella:

<i>Fattore valutato</i>	<i>Valutazione media</i>
Gentilezza e cortesia degli operatori	8,8
Competenza degli operatori	8,8
Chiarezza nelle risposte	8,6
Capacità di attivarsi o di farsi carico del problema	8,6

- I dati sul **servizio prestato** confermano i buoni risultati ottenuti dal personale del servizio in quanto, anche a queste domande, gli intervistati hanno risposto di essere soddisfatti e, solo una minima criticità emerge nell'individuazione dell'operatore e nei tempi di attesa allo sportello.

<i>Fattore valutato</i>	<i>Valutazione media</i>
Tempi di risposta per ottenere il servizio richiesto	8,0
Tempi di attesa allo Sportello	7,9

Individuazione dell'operatore a cui rivolgersi	7,8
Rispetto della riservatezza	8,1

- L'utenza risulta soddisfatta dalle spiegazioni ottenute per la compilazione della **modulistica**, ma evidenzia una leggera difficoltà nella compilazione e nel reperimento.

<i>Fattore valutato</i>	<i>Valutazione media</i>
Facilità di reperimento Modulistica	7,8
Facilità di compilazione	7,7
Chiarezza dei moduli	8,0
Spiegazioni e chiarimenti ottenuti per la compilazione del modulo	8,6

- La valutazione media della **qualità generale del servizio** conferma i buoni risultati ottenuti dal servizio.

<i>Fattore valutato</i>	<i>Valutazione media</i>
Soddisfazione del servizio ricevuto nel complesso	8,6

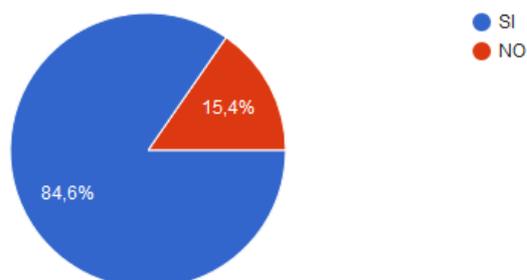
- Solo 27 utenti hanno risposto ai quesiti sulla **Pratica telematica per il Commercio al Dettaglio (vicinato)** e questi risultano soddisfatti, ma l'esigua percentuale di chi ha risposto non è sufficiente per una valutazione precisa del servizio.

<i>Fattore valutato</i>	<i>Valutazione media</i>
Facilità di accesso	7,8
Facilità di registrazione al portale	8,2
Facilità di compilazione	8,2
Tempistica di risposta del programma	8,3

Domande sui Servizi online

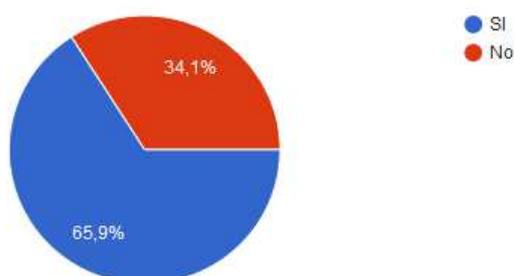
- **È a conoscenza dell'esistenza sei servizi online?**

La prevalenza degli intervistati (84,5 %) ha risposto di conoscere l'esistenza dei servizi online del SUAP e solo il 15,4 % ha dichiarato il contrario.



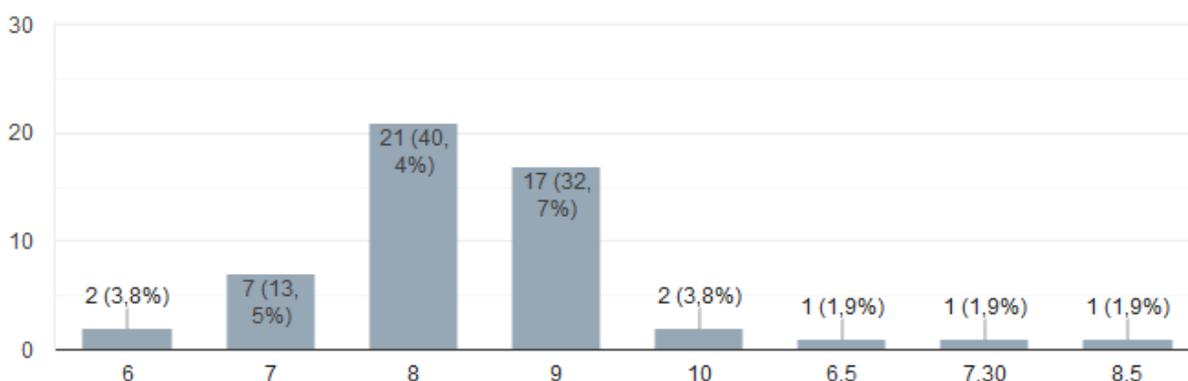
- **Se sì, li ha mai utilizzati?**

Le persone che hanno risposto affermativamente alla precedente domanda (n. 44) hanno in prevalenza (65,9 %) dichiarato di aver utilizzato i servizi online mentre il restante 34,1 % non li ha mai usati, ma questi dati sembrano in contrasto con la domanda precedente sul Portale, pertanto, si ritiene che il quesito non sia stato posto correttamente e gli utenti lo abbiano inteso rivolto ai servizi online dell'ente e non a quelli specifici del settore.



- **Se sì, come valuta il servizio in generale?**

All'utenza è stata data la possibilità di esprimere un voto da 1 a 10 al servizio e la prevalenza (40,4 %) ha dato 8, seguita dal 32,7 % che ha espresso 9 e nessuno è sceso al di sotto del 6 come si evince dal grafico.



CONSIDERAZIONI FINALI

I RISULTATI DELL'INDAGINE SI CONSIDERANO PIU' CHE SODDISFACIENTI:

Si rileva che la qualità in generale del servizio SUAP è stata ritenuta molto buona dall'utenza sia riguardo al personale preposto all'ufficio sia per la qualità generale del servizio.