

## **Introduzione**

L'indagine sulla soddisfazione dell'utenza dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) rientra in quel progetto, avviato dal Comune di Prato nel corso del 2007, finalizzato alla realizzazione di un percorso di miglioramento continuo dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale. Nell'ambito di progetto, infatti, è prevista l'attivazione di rilevazioni dei bisogni dell'utenza esterna all'Ente, ed a tal fine si è ritenuto opportuno effettuare tale rilevazione intervistando un campione di cittadini presso gli sportelli di diversi uffici. Si ricorda, inoltre, che la realizzazione di indagini di questo tipo, si è resa necessaria per soddisfare la richiesta pervenuta dal Ministero dell'Interno, tramite una nota della Prefettura di Prato, in cui si richiedeva l'implementazione di strumenti di consultazione periodica sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi che sono caratterizzati dall'essere a contatto con il pubblico.

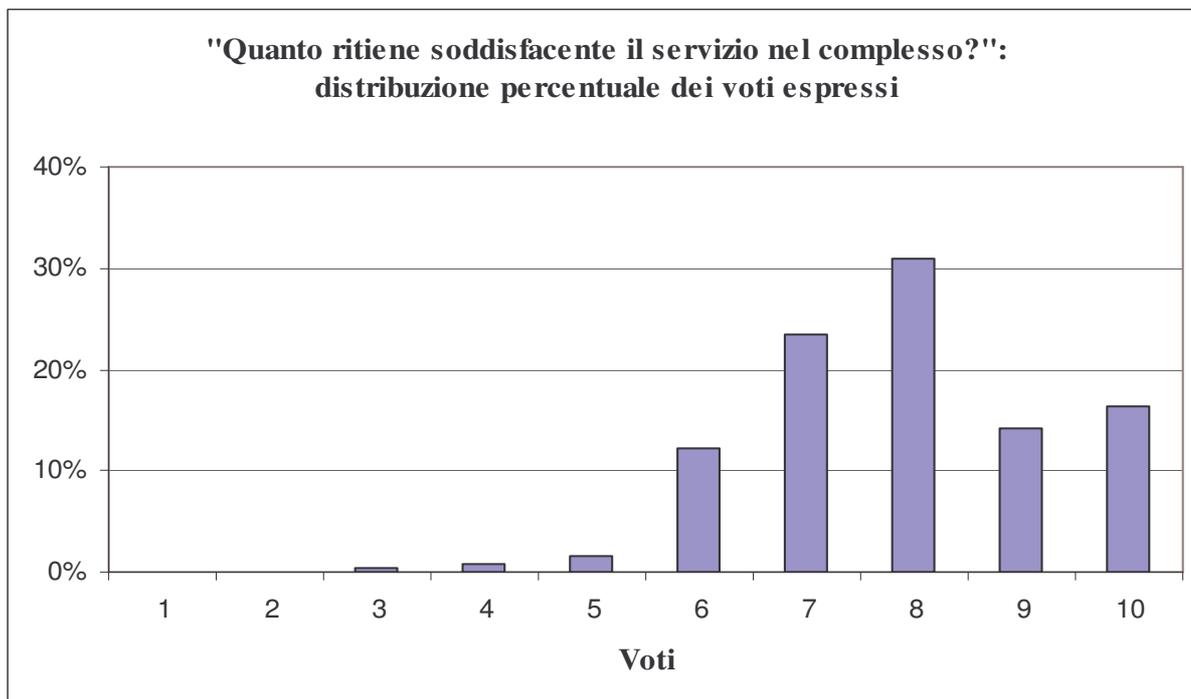
Per garantire l'omogeneità tra le diverse indagini, queste sono tutte realizzate con una metodologia denominata SERVQUAL, finalizzata sostanzialmente alla misurazione dello scarto tra qualità percepita e qualità attesa. Il questionario è stato redatto, come normalmente avviene per questo tipo di indagini, dall'ufficio comunale di statistica in collaborazione con gli addetti del SUAP. Così come viene prescritto dalla metodologia SERVQUAL, agli utenti è stato chiesto di indicare con un voto da uno a dieci quanto corrispondono al vero, secondo loro, alcune affermazioni relative ad altrettanti aspetti del servizio, raggruppati in cinque gruppi, che sono: A) Aspetto esteriore ed immediato dell'ufficio e del personale; B) Capacità di fornire il servizio con cura e precisione; C) Prontezza e rapidità con cui viene erogato il servizio; D) Affidabilità del servizio, competenza e cortesia degli operatori; E) Attenzione e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti. L'indagine è stata effettuata nel periodo compreso tra il 12 ed il 29 maggio scorsi, e sono stati compilati 263 questionari.

## **Primi risultati**

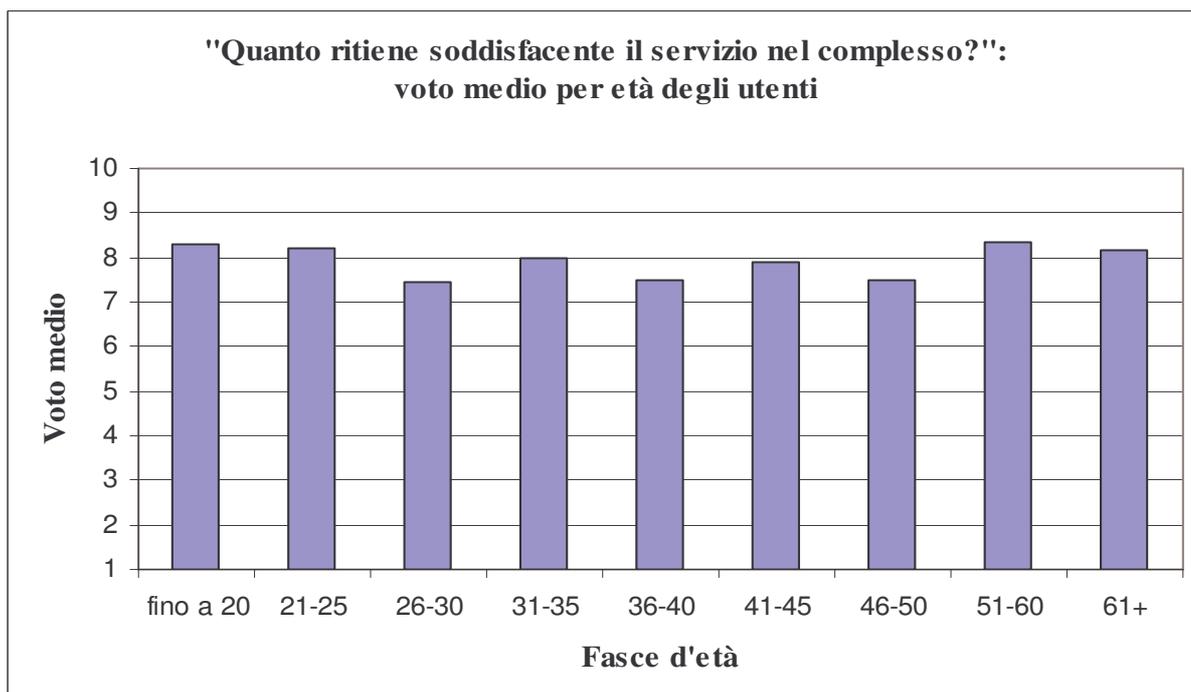
Il giudizio sul servizio offerto nel complesso è abbastanza buono: alla domanda sulla soddisfazione relativa al servizio offerto (da 1 a 10), gli utenti intervistati hanno espresso un voto medio pari a 7,89, mentre il voto mediano, così come quello modale, è stato "8". Dalla distribuzione percentuale dei voti espressi a questa domanda, in particolare, si rileva che gli utenti che sono risultati essere insoddisfatti, avendo espresso un voto inferiore a 6, sono davvero pochi: soltanto sette, pari al 2,78% dei rispondenti. Tale percentuale, infatti, è più bassa di quanto è emerso in altre indagini effettuate, anche su servizi che avevano ottenuto livelli di soddisfazione media più elevati.

In effetti, la valutazione complessiva della qualità del servizio non si può basare soltanto sui voti medi, ma anche sulla distribuzione di quegli stessi voti. Così, gli utenti del SUAP che hanno espresso un livello di soddisfazione generale soltanto parziale, con un voto pari a 6 od a 7, sono più un terzo: 90 su 252 rispondenti, pari al 35,7%. Il restante 61,5% dei rispondenti, pertanto, è stato pienamente soddisfatto, avendo espresso un voto superiore al 7: tuttavia, metà di questi (il 31% del totale dei rispondenti) ha espresso "soltanto" un 8. Si tratta, quindi, di un voto equilibrato, senz'altro positivo, anche se non eccellente. Va segnalato, inoltre, che i non rispondenti a questa domanda sono stati 11 su un totale di 263 interviste effettuate (circa il 4%).

Nel dettaglio, in questo grafico è rappresentata la distribuzione percentuale dei voti espressi a questa domanda.

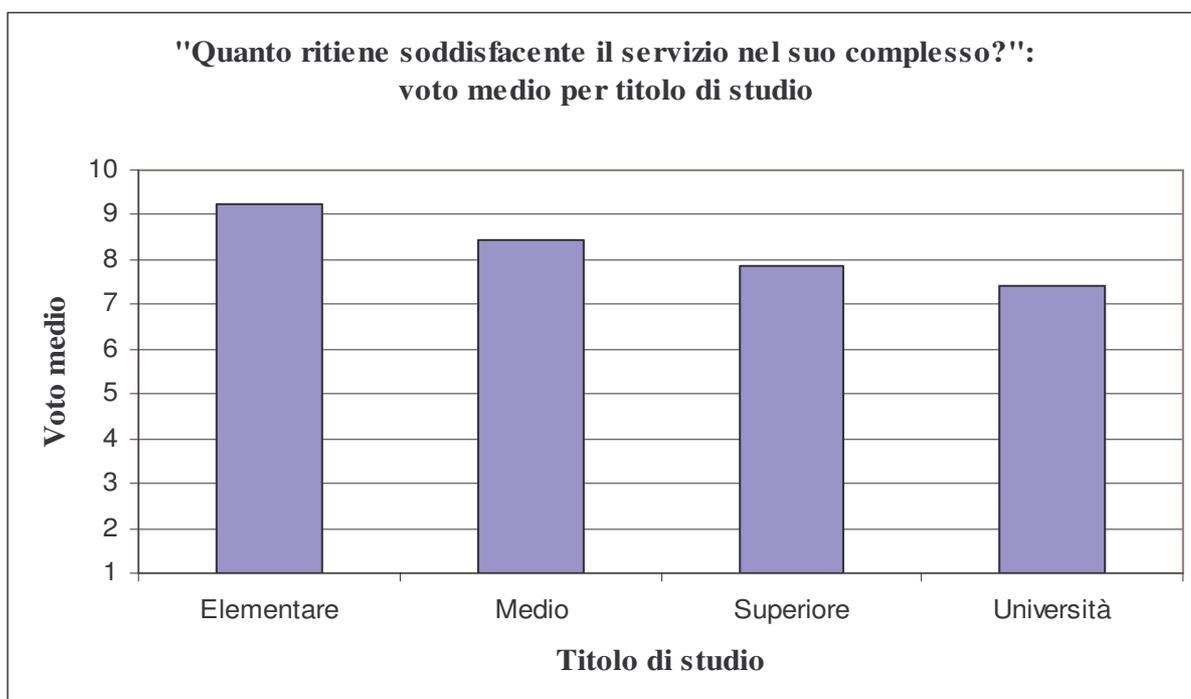


La soddisfazione nel complesso del servizio è piuttosto variabile a seconda dell'età dell'utente: sono risultati essere meno soddisfatti, in particolare, gli utenti di età compresa tra i 26 ed i 30 anni, quelli di età compresa tra i 36 ed i 40 anni, e quelli dai 46 ai 50 anni. Il voto medio espresso dagli utenti di queste tre fasce d'età è pressoché analogo, attorno 7,5 circa. Viceversa, sono risultati essere maggiormente soddisfatti gli utenti di età inferiore ai 25 anni, e quelli di età superiore ai 51 anni, in tutti i casi avendo espresso un voto medio superiore all'8. Nel dettaglio, questi sono i voti medi espressi dagli utenti di ciascuna fascia d'età.



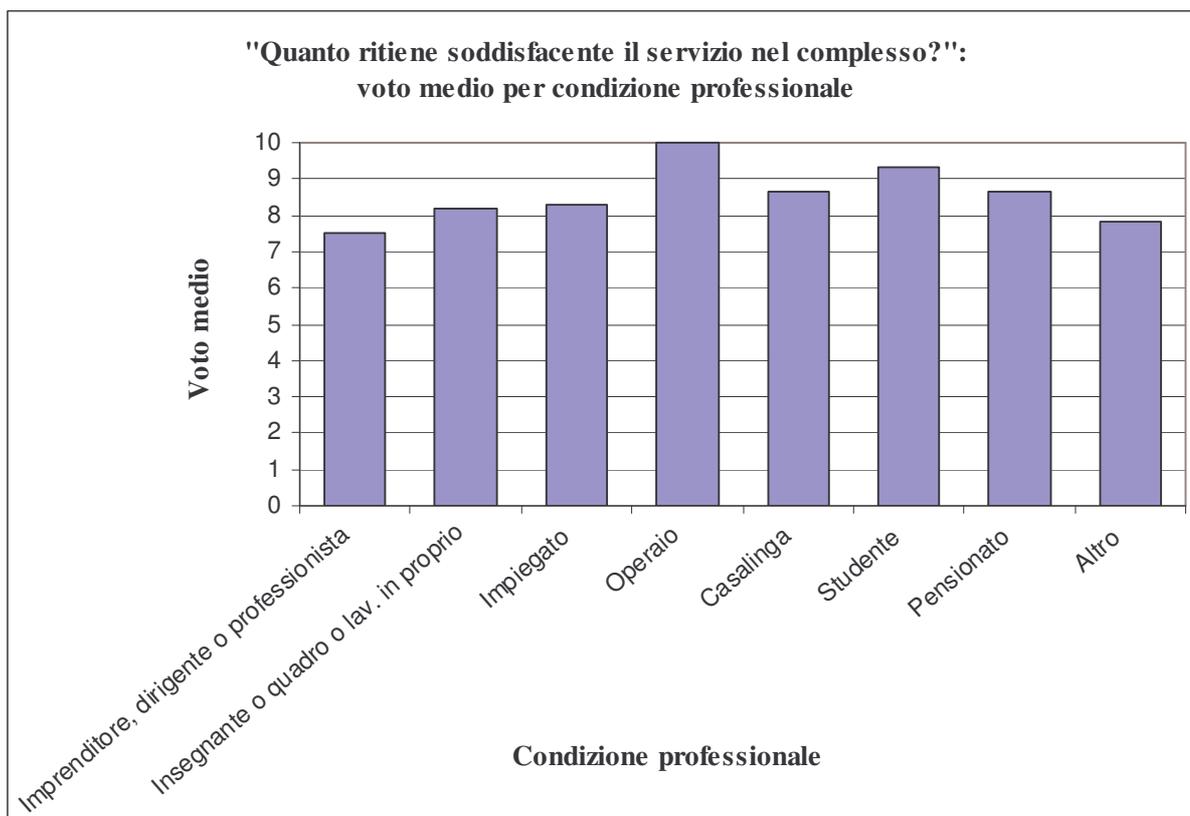
Si è spesso rilevato in indagini analoghe a questa, ovvero relativa alla soddisfazione dell'utenza di un servizio (sia esso un servizio a domanda o uno sportello), che i livelli medi di soddisfazione sono quasi sempre identici per gli utenti dei due sessi. In questo caso, viceversa, si è rilevata una certa differenza, sia pure non così rilevante: l'utenza femminile, che rappresenta soltanto poco più di un terzo del totale, è risultata essere, in effetti, un po' più soddisfatta, avendo espresso un voto medio pari a 8,04, contro il 7,8 espresso dall'utenza maschile.

Come si è già rilevato in altre occasione, inoltre, il livello di soddisfazione medio del servizio risulta essere più elevato tra gli utenti con un livello d'istruzione inferiore, che tuttavia sono una piccola minoranza (meno di uno su cinque) rispetto a coloro che sono in possesso almeno di un diploma di scuola media superiore. Nel dettaglio, come è evidenziato dal grafico che segue, gli utenti in possesso di una licenza elementare (che sono soltanto quattro tra gli intervistati), ed hanno espresso un voto medio pari a 9,25; mentre i 39 rispondenti in possesso di un diploma di scuola media inferiore hanno espresso un voto medio pari a 8,46. Viceversa, diplomati e laureati hanno espresso, rispettivamente, un voto medio pari a 7,87 e 7,4.



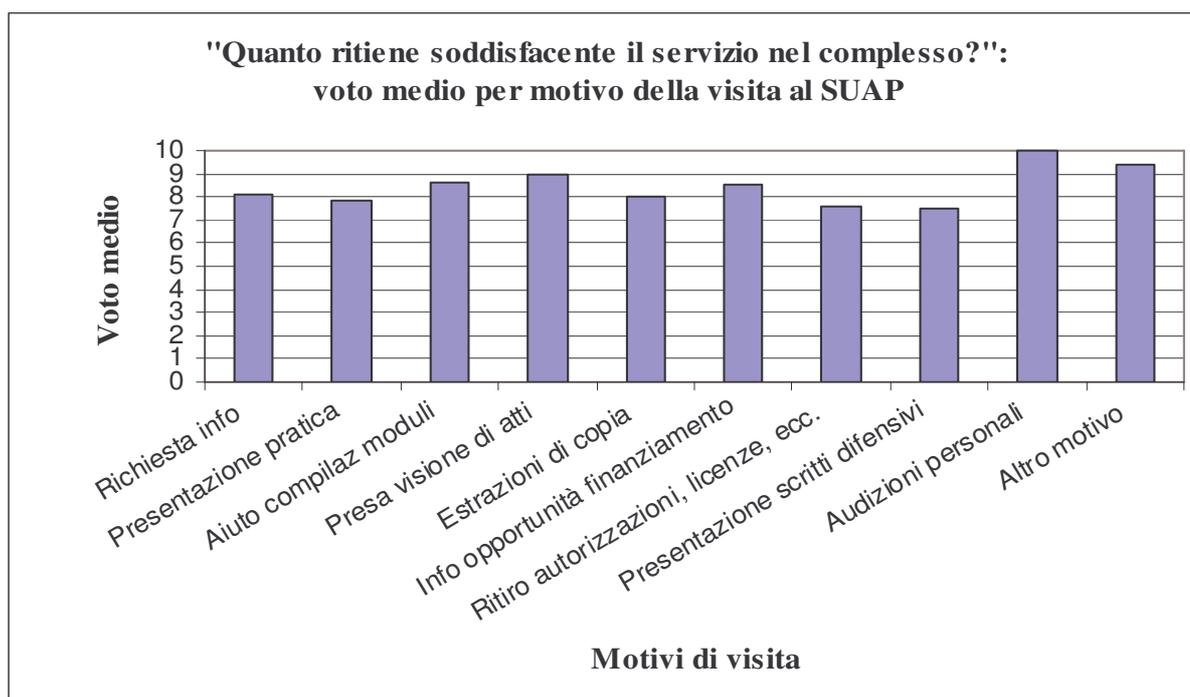
La peculiarità del servizio offerto dal SUAP fa sì che i meno soddisfatti siano gli imprenditori e la categoria "Altro" che, per come è stata predisposta la classificazione relativa alla condizione professionale, si dovrebbe trattare in larga misura di persone alla ricerca di occupazione. Più in generale, è fisiologicamente normale – dato il tipo di servizio offerto – che gli intervistati siano in larga misura lavoratori autonomi. In particolare, gli imprenditori ed i liberi professionisti – che in altre indagini sono risultati essere tra i più soddisfatti – in questo caso lo sono di meno, pur avendo espresso, comunque, un livello medio di soddisfazione buono, pari al 7,52. Costoro costituiscono anche la maggior parte del campione intervistato (138 rispondenti su un totale di 247). Come si può rilevare dal grafico che segue, i 39 rispondenti appartenenti alla categoria "altro" hanno espresso un voto medio poco più alto, pari a 7,85; ancora più soddisfatti sono risultati essere, inoltre, i 44 lavoratori in proprio (voto medio pari a 8,2) ed i 39 impiegati (8,31). I restanti 17 rispondenti appartenenti ad altre

categorie (operai, studenti, pensionati e casalinghe), infine, hanno espresso tutti un voto medio superiore al 8,67.



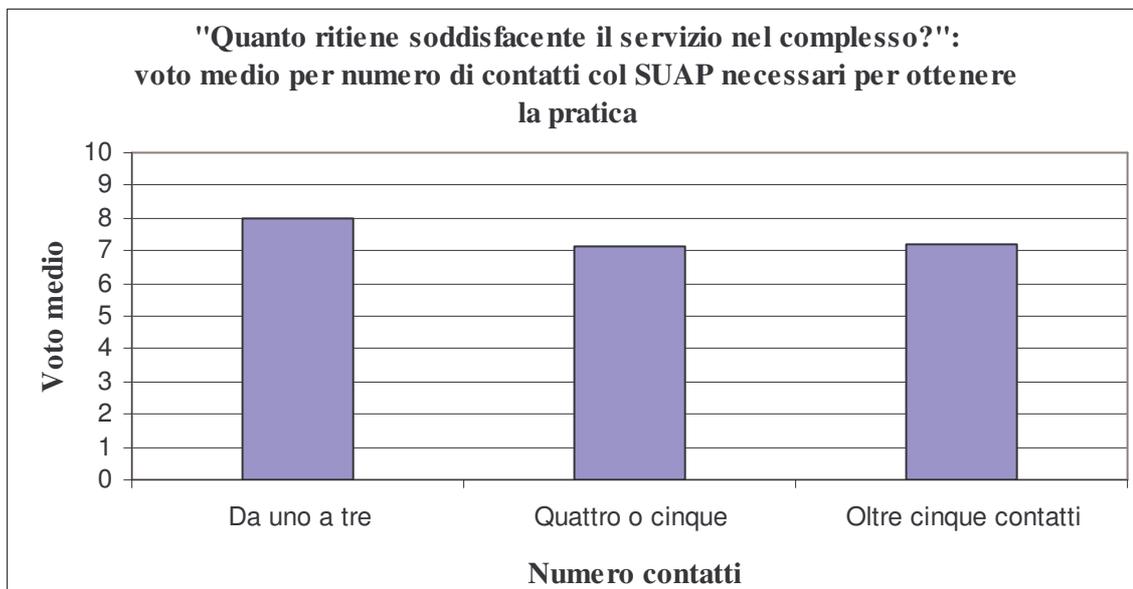
Il livello di soddisfazione medio non è molto diverso tra l'utenza italiana e quella straniera, tenuto anche conto del fatto che su 251 rispondenti alla domanda sulla soddisfazione in generale, soltanto 10 sono stranieri, di cui 4 cinesi, un albanese, un pakistano e 4 provenienti da altri paesi. Nel dettaglio, il voto medio espresso dai 241 italiani è stato pari a 7,88, mentre i dieci utenti stranieri hanno espresso un voto medio pari ad 8. Da sottolineare, inoltre, che di questi dieci utenti, ben sette vivono in Italia da almeno cinque anni, e cinque di loro da almeno dieci anni.

Come ci si poteva aspettare, il motivo della visita allo sportello da parte dell'utente è risultato essere molto discriminante rispetto al suo livello medio di soddisfazione. Va sottolineato che la maggioranza degli utenti (ben 152 su 245 rispondenti, pari al 62% del totale) si reca allo sportello per presentare una pratica: il voto medio espresso da costoro è appena al di sotto della media generale, rispettivamente 7,8 e 7,88. Soltanto due tipologie di utenza sono state meno soddisfatte: si tratta dei 36 rispondenti (il 14,7% del totale) che si sono recati allo sportello per ritirare un'autorizzazione od una licenza, e che hanno espresso un voto medio pari a 7,61; ed i due soli utenti che si sono recati all'ufficio per presentare uno scritto difensivo, esprimendo un voto medio pari a 7,5. Come si può rilevare dal grafico seguente, tutti gli altri utenti hanno espresso un voto medio superiore o uguale ad "8", tra cui spicca il "10" dell'unico utente recatosi per un'audizione personale.

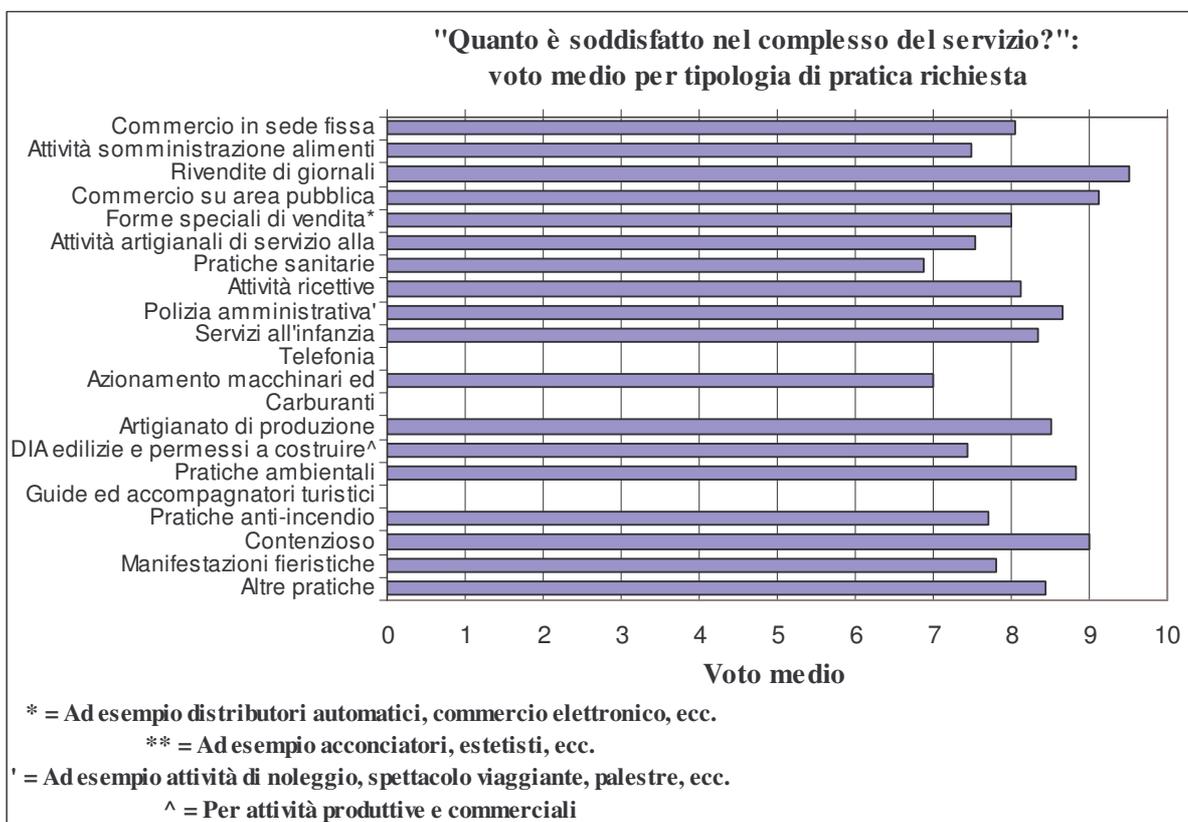


Il livello di soddisfazione media è risultato essere lievemente più basso tra coloro che si sono recati allo sportello non per sé, ma per terze persone. Si tratta di una percentuale rilevante tra l'utenza del SUAP, essendo ben 101 su un totale di 250 rispondenti (il 40,4%) che si è recato allo sportello per conto di un'altra persona. Il voto medio espresso da costoro, infatti, è pari a 7,77, contro il 7,96 espresso da coloro che si sono recati all'ufficio per sé.

Un'altra discriminante rispetto al livello medio di soddisfazione generale, è – come si può facilmente intuire – il numero di volte per cui è stato necessario contattare l'ufficio per ottenere la pratica. Va innanzitutto sottolineato che ben 181 utenti su 227 rispondenti (il 79,7%) hanno ottenuto la loro pratica con meno di quattro contatti: per costoro, il voto medio è stato pari ad 8; inevitabilmente più basso, invece, è stato il voto medio espresso dagli utenti che hanno dovuto contattare lo sportello almeno quattro volte. Tra questi, 28 hanno dovuto effettuare quattro o cinque contatti, mentre i restanti 18 hanno dovuto effettuare più di cinque contatti: come si può rilevare dal grafico che segue, i primi hanno espresso un voto medio pari a 7,11, sostanzialmente analogo a quello dei secondi, pari a 7,17.



Si segnalano, infine, diversi gradi di soddisfazione registrati dall'utenza, in relazione alla tipologia di pratica richiesta. Nel dettaglio, sono risultati essere particolarmente soddisfatti i due utenti la cui pratica era relativa ad una rivendita di giornali (voto medio 9,5), i nove che hanno richiesto una pratica relativa a commercio su area pubblica (voto medio 9,11), e l'unico utente rivolto allo sportello per un contenzioso (voto 9); viceversa, hanno espresso un voto più basso coloro che hanno richiesto delle pratiche sanitarie (voto medio 6,89); i sei utenti che hanno a che fare con pratiche di azionamento macchinari ed industrie insalubri (voto medio 7); ed i molti che sono venuti a richiedere una DIA per attività edilizie e permessi a costruire per attività produttive e commerciali (voto medio 7,43). Nel dettaglio, questo grafico rappresenta i livelli medi di soddisfazione per tipologia di pratica richiesta.



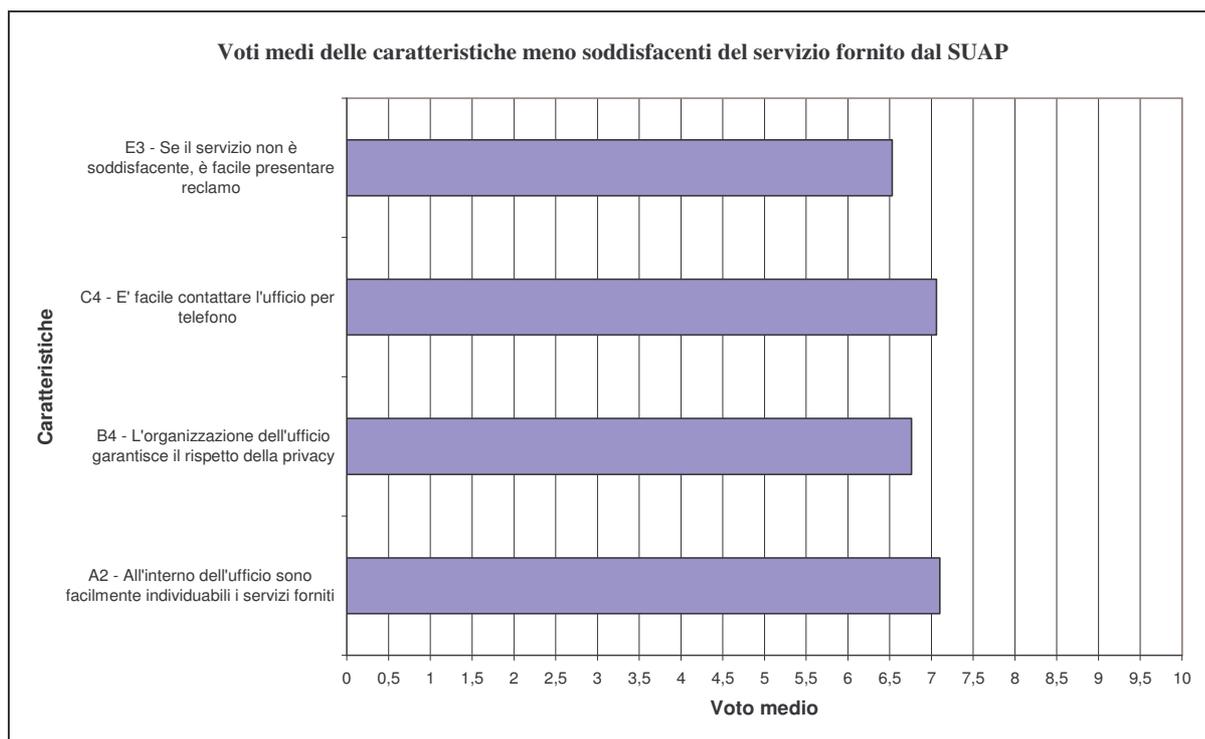
## Risultati medi per ogni aspetto rilevato

Questi sono i voti medi e gli scarti quadratici medi conseguiti dai vari aspetti del servizio rilevati dall'indagine, suddivisi nei cinque gruppi ricordati all'inizio:

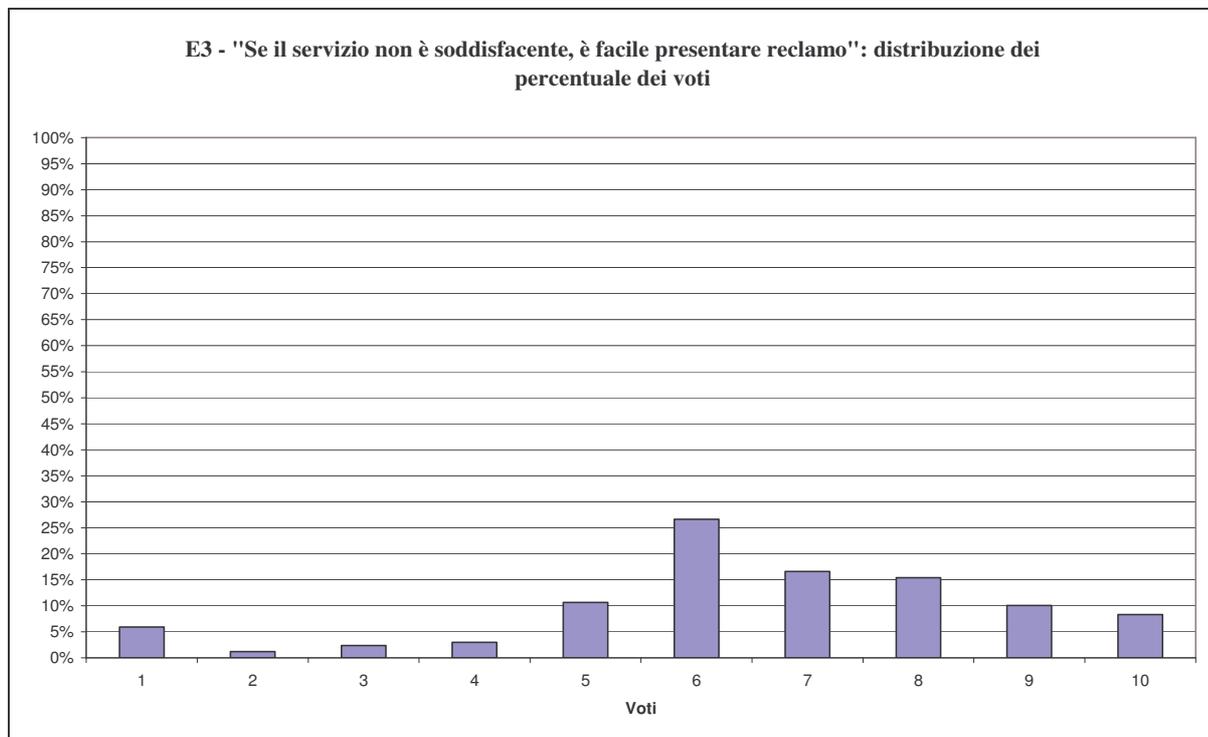
<b>CARATTERISTICHE RILEVATE</b>	<b>Media</b>	<b>Dev.St.</b>
<b>A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL'UFFICIO E DEL PERSONALE</b>		
A1 - Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	7,88	1,57
A2 - All'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili i servizi forniti	7,10	1,98
A3 - I locali sono facilmente accessibili	7,46	1,97
A4 - Il personale ha un aspetto curato	8,02	1,53
<b>B - CAPACITA' DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE</b>		
B1 - In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	8,99	1,32
B2 - Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	7,66	1,82
B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	7,24	2,03
B4 - L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	6,76	2,33
<b>C - PRONTEZZA E RAPIDITA' DEL SERVIZIO</b>		
C1 - I documenti richiesti sono rilasciati velocemente	7,55	1,92
C2 - I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono contenuti	7,49	1,81
C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze dell'utenza	7,14	2,02
C4 - E' facile contattare l'ufficio per telefono	7,06	2,22
<b>D - AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO</b>		
D1 - Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato	8,22	1,77
D2 - Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	8,38	1,52
D3 - Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	7,24	2,09
D4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile	8,40	1,58
<b>E - ATTENZIONE E CAPACITA' DI ASCOLTO</b>		
E1 - Sulla Rete Civica (sito internet del Comune) è facile reperire informazioni sui servizi forniti dallo sportello e documenti per la pratica che le serve	7,70	1,68
E2 - Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è facile reperire informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi forniti dallo Sportello	7,26	2,15
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	6,53	2,21
E4 - La modulistica a disposizione è semplice e di facile compilazione	7,42	1,85

## Aspetti meno soddisfacenti del servizio

Come si può evincere dalla precedente tabella, il servizio non presenta alcuna caratteristica il cui livello medio di soddisfazione non raggiunga la sufficienza. Vi sono, tuttavia, numerose caratteristiche il cui livello medio di soddisfazione supera di poco la sufficienza: tra queste, in particolare, ve ne è una per ciascuna delle categorie A, B, C ed E, ed alcune di queste, come ad esempio il rispetto della privacy, il contatto telefonico con l'ufficio e la possibilità di presentare reclami, costituiscono dei "punti deboli" anche per altri servizi già rilevati, come ad esempio l'URP. Nel dettaglio, le caratteristiche meno soddisfacenti dello Sportello SUAP ed i relativi voti medi sono rappresentati nel seguente grafico:



Il livello di soddisfazione più basso è stato riscontrato nella caratteristica E3, relativa alla possibilità di presentare un reclamo nel caso in cui il servizio non sia stato soddisfacente. Va segnalato a questo proposito l'elevato numero di non rispondenti – 94 su un totale di 261 utenti intervistati – dovuto proprio al tipo di domanda (molti utenti non sanno se davvero esista questa possibilità); del resto, proprio la scarsa conoscenza relativamente a questa possibilità induce di per sé ad un'elevata variabilità nelle risposte. In effetti, se il voto medio – come si è visto – è pari a 6,53, sono stati ben 39 (il 23,1% del totale, quasi uno su quattro) i rispondenti che hanno espresso un voto insufficiente a tale domanda; altri 73 rispondenti (il 42,1%) hanno espresso solo una parziale soddisfazione, mentre 57 (circa uno su tre) è stato, viceversa, pienamente soddisfatto, come si rileva dal seguente grafico. Il voto mediano è il 7, mentre quello modale è il 6, attribuito da 45 utenti (il 26,7% dei rispondenti).



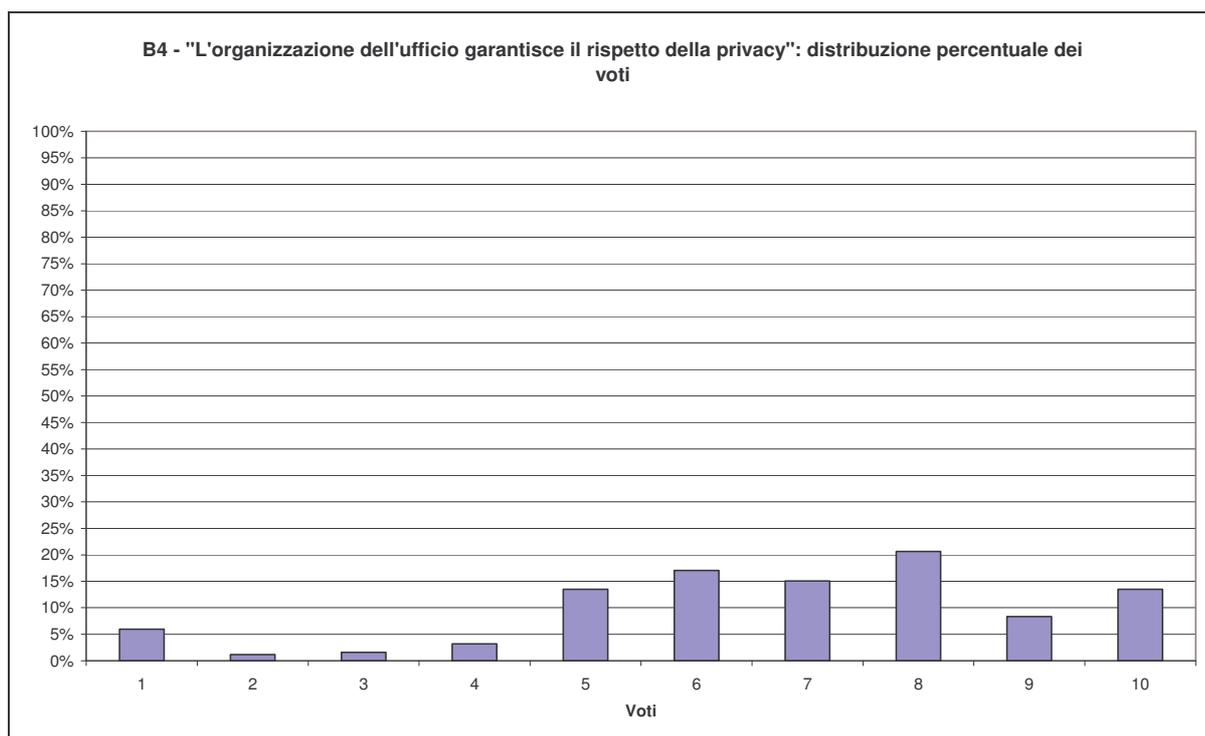
Per questo aspetto del servizio, i livelli medi di soddisfazione risultano essere piuttosto diversi al mutare dell'età del rispondente: se, infatti, risultano particolarmente insoddisfatti gli undici utenti più giovani (fino a venti anni), con un voto medio pari a 5,36, ed i diciassette utenti di età compresa tra i 50 ed i 60 anni (voto medio 5,18), viceversa coloro che ritengono facile presentare un reclamo sono gli otto rispondenti ultrasessantenni, con voto medio pari a 7,75, i venticinque giovani tra i 21 ed i 25 anni di età, voto medio pari a 7,2, ed i venticinque intervistati di età compresa tra 31 ed i 35, con voto medio pari a 7,12. Gli utenti di tutte le altre fasce d'età, invece, hanno espresso un voto medio compreso tra il 6,1 ed il 6,9.

Nel complesso, le donne hanno trovato un po' più facile presentare un reclamo: voto medio pari a 6,66 contro il 6,45 degli utenti maschi. Inoltre, come spesso si è riscontrato in altre indagini, il livello di soddisfazione medio scende al crescere del titolo di studio dell'intervistato: così, un po' paradossalmente, risulta più facile presentare un reclamo per i tre utenti in possesso della licenza elementare (voto medio 7,33) e per i 18 che posseggono la licenza media (voto medio 7,5), che non per i 105 diplomati (voto medio 6,6) o per i 41 laureati (voto medio 6,02). Viceversa, la posizione nella professione non risulta essere particolarmente discriminante: soltanto per i pochi utenti (17) in condizione non professionale, il voto medio è nettamente più alto, pari a 8,82. Il voto medio dei pochissimi utenti stranieri (soltanto sette), invece, è sostanzialmente analogo a quello degli italiani.

Un importante discriminante, rispetto alla soddisfazione su questo aspetto del servizio, è dato dal motivo della visita all'ufficio: i 26 rispondenti che si sono recati allo sportello per il ritiro di un'autorizzazione o di una licenza, infatti, hanno espresso un voto medio pari a 5,46, mentre coloro che si sono recati all'ufficio per richiedere delle informazioni (23) o per presentare una pratica (101) hanno trovato un po' più di facilità nell'eventuale presentazione di un reclamo, con un voto medio attorno al 6,7. I pochi utenti che si sono recati allo sportello per un altro motivo (13 in tutto) hanno invece espresso un voto medio più elevato: 6,92.

Anche la tipologia di pratica richiesta, infine, incide sul livello di soddisfazione relativamente a questo aspetto. In particolare, sono due sono le tipologie di utenti che hanno trovato molto difficile presentare un reclamo: i 23 recatisi all'ufficio per un'attività di somministrazione di alimenti e bevande, con voto medio pari a 5,78, e soprattutto i sette recatisi per l'adempimento di pratiche sanitarie (voto medio 4,86). Tra i più soddisfatti, invece, vi sono i sette rispondenti recatisi all'ufficio per una pratica di commercio in area pubblica.

L'altra caratteristica del servizio il cui voto medio non ha raggiunto il 7 riguarda il rispetto della privacy dell'utenza ("L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy"). Benché il voto medio di questa caratteristica sia lievemente superiore a quello della precedente, rispettivamente 6,76 e 6,53, tuttavia in questo caso la variabilità delle risposte è più elevata. Questo significa, quindi, che la percentuale degli utenti che ritiene che la propria privacy non sia sufficientemente tutelata allo sportello sono più di uno su quattro: esattamente 64 rispondenti su un totale di 252, pari al 25,4%; un utente su tre, inoltre, ha espresso una soddisfazione soltanto parziale, con un voto pari a 6 od a 7 (81 rispondenti, pari al 32,1%). Sono 107, pertanto, gli intervistati che sentono pienamente tutelata la propria privacy, pari al 42,5% dei rispondenti, che hanno attribuito a tale aspetto un voto uguale o superiore ad 8. Questo è anche il voto modale, attribuito da 52 rispondenti (il 20,6%), mentre il voto mediano è pari a 7. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti.



Anche per quanto riguarda questo aspetto del servizio, il livello di soddisfazione è condizionato dall'età dei rispondenti. A differenza di quanto si è visto circa la possibilità di presentare un reclamo, però, coloro che ritengono che non sia sufficientemente tutelata la loro privacy hanno età diverse: si tratta, in particolare, degli utenti tra i 26 ed i 30 anni (voto medio pari a 6,31), e di quelli tra i 41 ed i 45 anni di età (voto medio 6,54). Viceversa, coloro che ritengono sia più tutelata la loro privacy rientrano nelle stesse fasce d'età di coloro che ritengono più facile presentare un reclamo: si tratta dei rispondenti di età compresa tra i 21 ed i 25 anni (voto medio 7,86), e degli ultrasessantenni (voto medio 7,14).

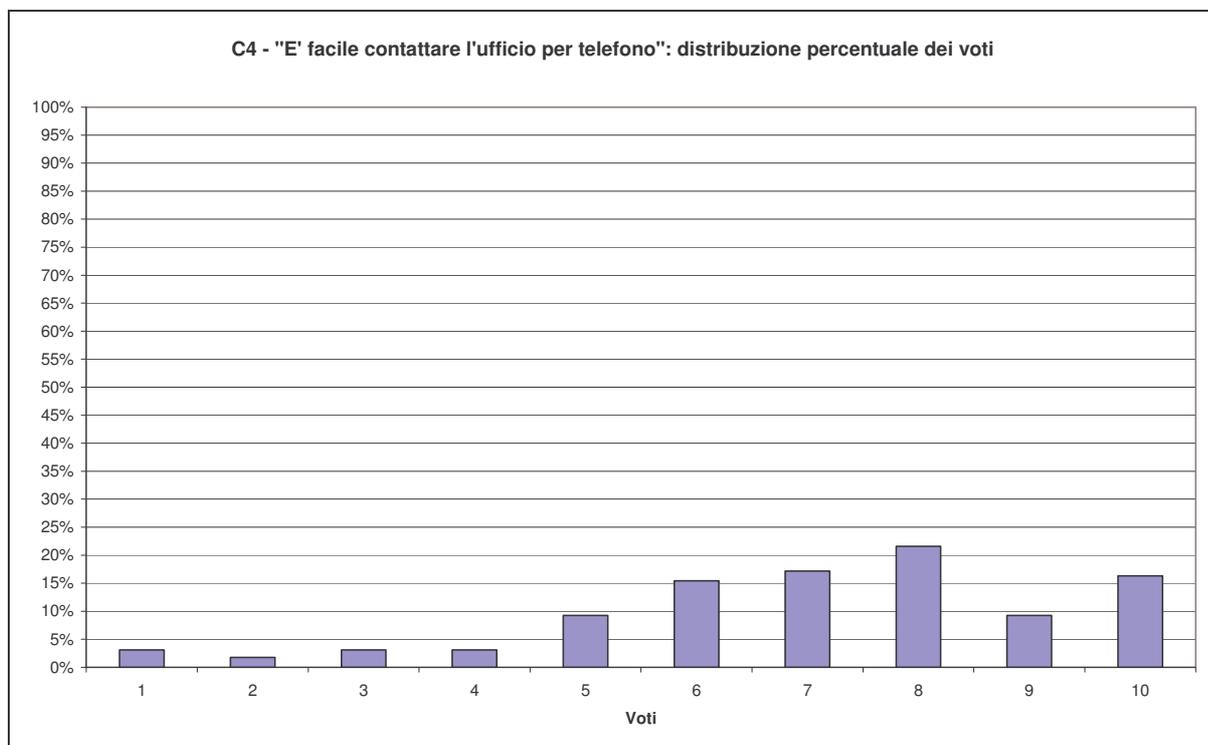
Se finora si è visto che le utenti donne hanno espresso un livello medio di soddisfazione un po' più alto, sono loro, invece, che ritengono meno tutelata la privacy: il voto medio delle donne su questo aspetto, infatti, è stato pari a 6,43, contro il 6,96 espresso dagli uomini. Per quanto riguarda il titolo di studio, invece, viene confermata anche in questo caso il più basso livello di soddisfazione per gli utenti più istruiti. Se, infatti, i detentori di una licenza elementare o di una licenza media ritengono adeguatamente tutelata la loro privacy, con un voto medio pari, rispettivamente, a 8,5 e 7,6, viceversa gli utenti diplomati e laureati, che rappresentano anche la larga maggioranza degli utenti (204 su un totale di 248, pari all'82,3%), hanno espresso livelli di soddisfazione più bassi: 6,71 e 6,31, rispettivamente.

Così come si è già visto per il livello di soddisfazione generale, la condizione professionale (o non professionale) degli utenti discrimina pressoché alla stessa maniera il livello di soddisfazione relativo a questo aspetto. I lavoratori autonomi, che costituiscono ovviamente anche la maggior parte dell'utenza, sono anche coloro che ritengono meno tutelata la loro privacy, con voto medio pari a 6,54 per imprenditori e professionisti (sono compresi anche i dirigenti) e 6,67 per i lavoratori in proprio (ma sono qui compresi anche quadri ed insegnanti). Tutti gli altri utenti, invece, hanno espresso un voto medio superiore all'8, ad eccezione dei tre utenti operai – voto medio pari a 7,67 – e, cosa curiosa, le due utenti casalinghe, che hanno espresso un voto medio pari a 4,5. Per quanto concerne il motivo della visita, invece, sono coloro che si rivolgono allo sportello per richiedere informazioni (in generale più soddisfatti di altri, come si è visto) che ritengono meno tutelata la loro privacy, con voto medio pari a 6,3, seguiti da coloro che si sono recati allo sportello per la presentazione di una pratica, che sono la maggioranza assoluta dei rispondenti (voto medio 6,74), e da coloro che si sono recati per il ritiro di una licenza o di una autorizzazione (voto medio 7,08). Tutti gli altri pochissimi casi (18 in tutto) presentano voti estremamente volatili, dal 5 espresso da chi si è recato allo sportello per l'estrazione di una copia o per la richiesta di informazione relative all'opportunità di ottenere finanziamenti, al 10 di chi si è recato per un'audizione personale. Non si è registrata una significativa differenza del livello di soddisfazione medio, invece, tra chi si è recato allo sportello per sé e chi si è recato per altre persone: i voti medi rispetto a questo aspetto del servizio sono pari, rispettivamente, a 6,72 e 6,78.

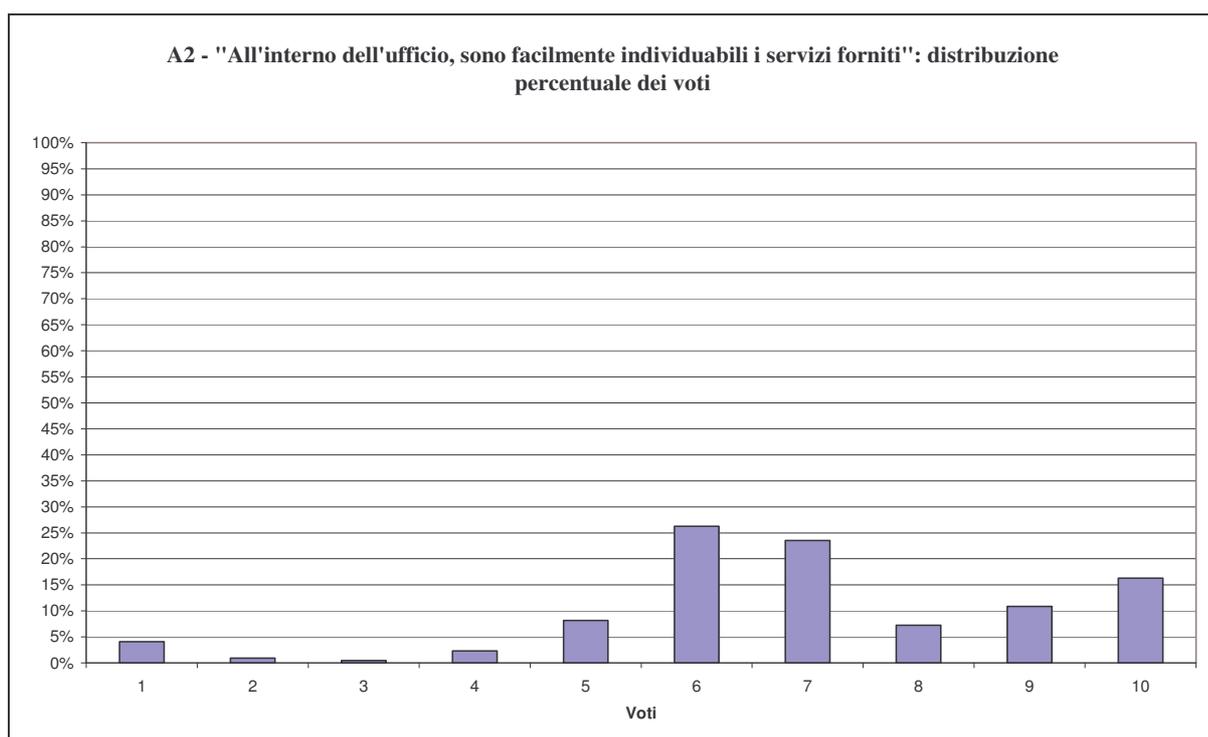
Come si può facilmente intuire, il numero di contatti con l'ufficio necessari per ottenere la pratica richiesta incide anche sul livello di soddisfazione relativo a questo aspetto del servizio. Ritiene più tutelata la propria privacy, pertanto, quel 78,4% di utenti che ha ottenuto il servizio richiesto con tre contatti al massimo (voto medio 6,87); sono un po' meno soddisfatti, invece, coloro che hanno dovuto contattare l'ufficio quattro o cinque volte (voto medio 6,37), mentre non ritengono tutelata la propria privacy i 19 rispondenti (l'8,4% del totale) che hanno dovuto contattare l'ufficio più di cinque volte (voto medio 5,74). La tipologia di pratica richiesta, infine, è fortemente discriminante rispetto al livello di soddisfazione di questo delicato aspetto del servizio. Tra i più insoddisfatti, in particolare, vi sono i due utenti che si sono recati allo sportello per un'attività di servizio all'infanzia (voto gravemente insufficiente, pari a 1,5); i sei utenti che si sono rivolti allo sportello per un'attività di azionamento macchinari o industrie insalubri (voto medio 5,17); ed i 33 utenti che si sono rivolti all'ufficio per un'attività di somministrazione di alimenti e bevande. Viceversa, ritengono maggiormente tutelata la loro privacy i due utenti che si rivolti allo sportello per un'attività di rivendita di giornali, i nove utenti recatisi per un'attività di commercio su area pubblica, ed i dieci utenti recatisi all'ufficio per motivi di polizia amministrativa: per tutti questi, il voto medio è stato superiore all'8.

Il voto medio degli altri due “punti deboli” del servizio è – in entrambi i casi – superiore al 7, il che testimonia il buon risultato ottenuto nel complesso dall'ufficio. Pertanto, non verranno riportati i voti medi di queste due caratteristiche per ciascuna delle variabili ausiliarie.

Per quanto concerne, in particolare, la possibilità di contattare l'ufficio per telefono, il voto medio è stato pari a 7,06. Tuttavia, la variabilità nelle risposte anche in questo caso è piuttosto elevata, cosicché, se da un lato gli utenti pienamente soddisfatti (esprimendo un voto uguale o superiore ad 8) sono quasi la metà dei rispondenti (107 su un totale di 227, pari al 47,1%), d'altro canto un utente su cinque è insoddisfatto (46 su 227, pari al 20,3%), mentre gli altri 74 rispondenti (il 32,6%) hanno espresso una soddisfazione parziale, con un 6 od un 7. Come evidenziato dalla seguente distribuzione, anche in questo caso il voto modale è l'8, attribuito da 49 utenti (il 21,6% dei rispondenti), mentre il voto mediano è il 7.

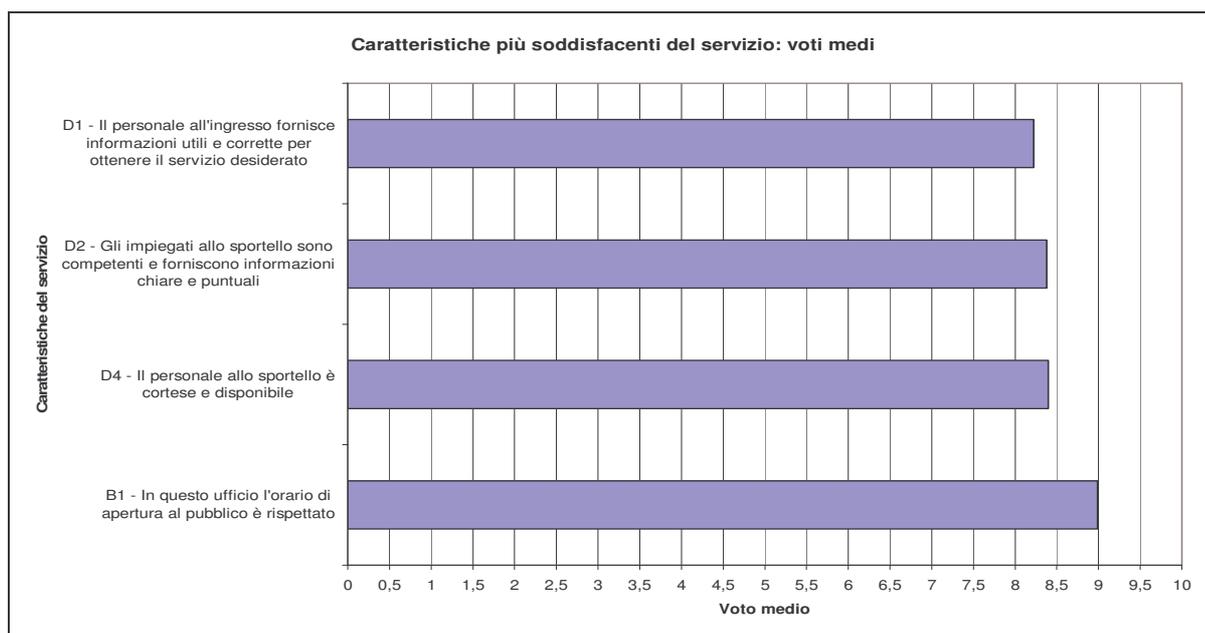


L'ultimo aspetto tra i meno soddisfacenti, infine, riguarda la facilità di individuazione dei servizi forniti. Il voto medio rilevato, come si è già accennato, è comunque abbastanza buono, pari a 7,1. A differenza delle precedenti caratteristiche, inoltre, la variabilità dei voti assegnati è più contenuta cosicché, se da un lato il voto modale è il 6 (anziché l'8), attribuito da 58 utenti su 221, pari al 26,2%, d'altro canto, però, la proporzione di utenti insoddisfatti scende al 15,8% (35 rispondenti); di conseguenza, diminuisce anche la quota di coloro che sono pienamente soddisfatti, al 34,4% (76 utenti), essendo la maggior parte dei rispondenti concentrata nella fascia di parziale soddisfazione (voto 6 o 7): questi sono, infatti, ben 110 (il 49,8% dei rispondenti). Il voto mediano resta comunque il 7. Nel dettaglio, questa è la distribuzione dei voti.

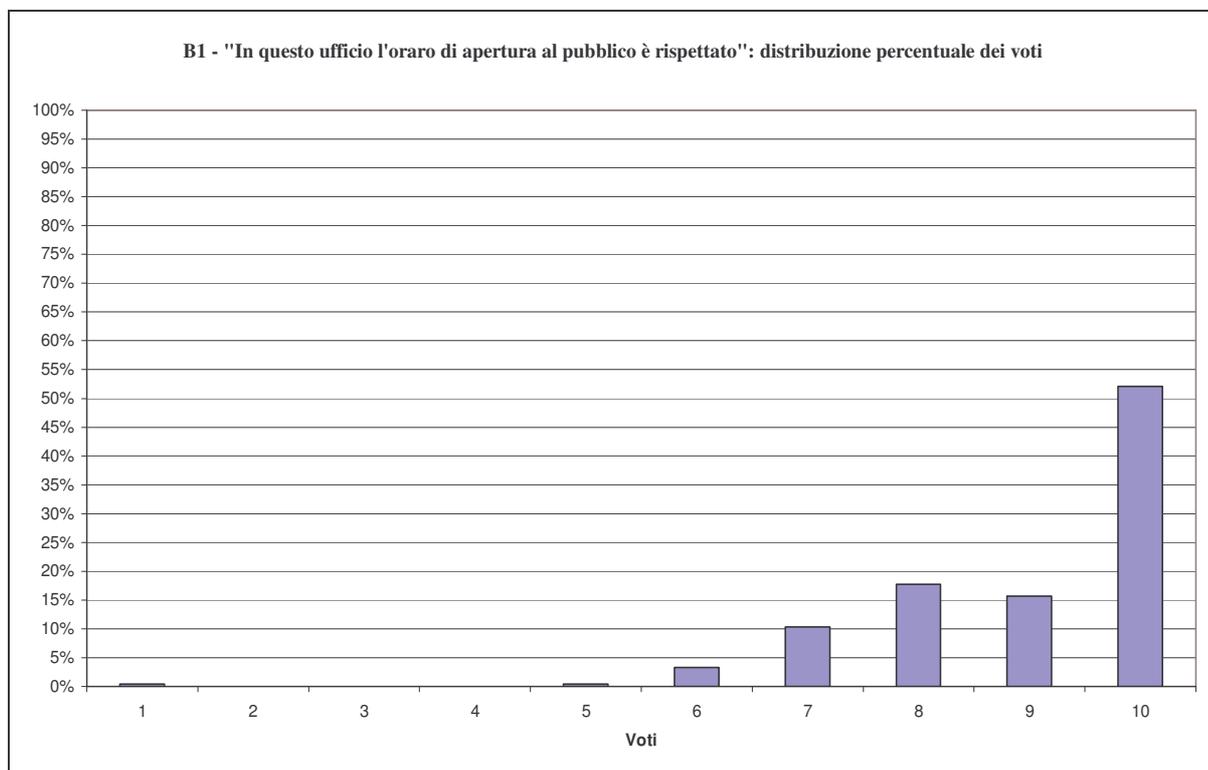


## Aspetti più soddisfacenti del servizio

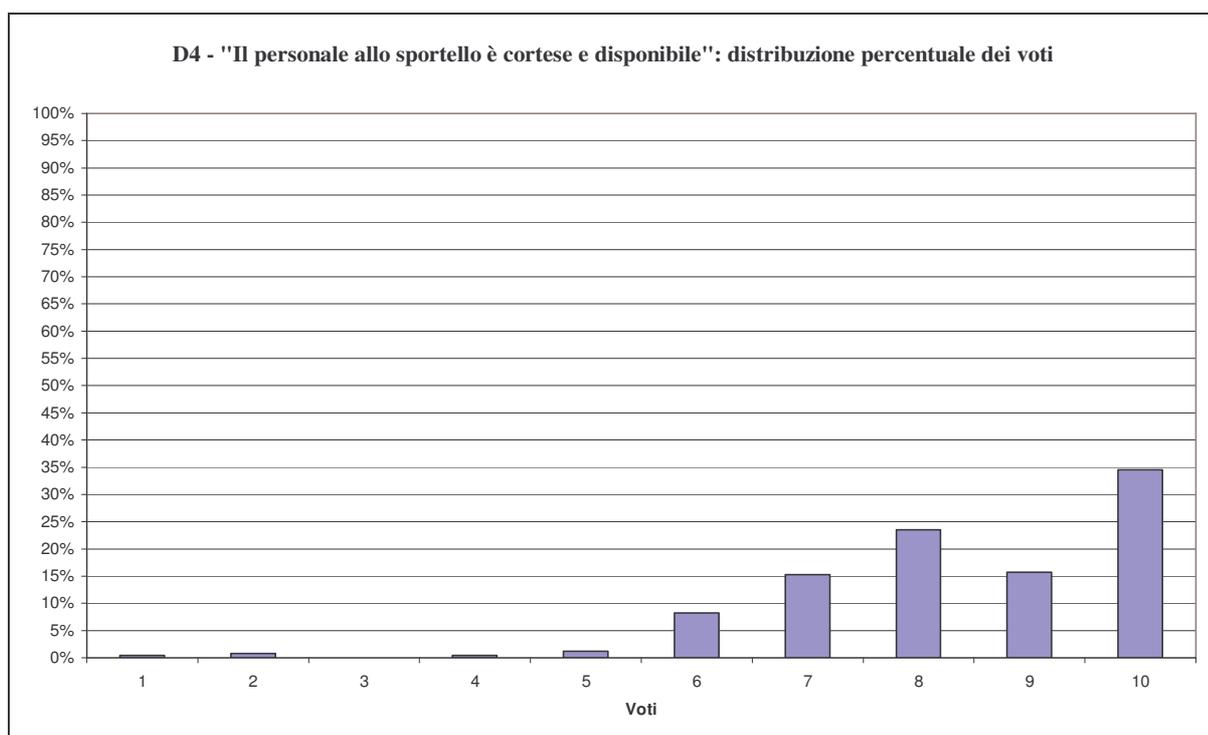
Tre dei quattro punti di forza del servizio sono concentrati nella dimensione D, relativa all'affidabilità, alla competenza ed alla cortesia degli operatori, ed i relativi voti medi sono compresi tra l'8,2 ed il 9. Si tratta, in particolare, delle caratteristiche D1 ("Il personale all'ingresso fornisce informazioni utili e corrette per ottenere il servizio desiderato"), D2 ("Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali") e D4 ("Il personale allo sportello è cortese e disponibile"). Così come si è verificato anche in altre indagini analoghe, però, la caratteristica con il più elevato livello di soddisfazione appartiene alla dimensione B, e riguarda il rispetto dell'orario di apertura al pubblico (B1 – "In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato"), con voto medio pari a 8,99. Nel seguente grafico sono rappresentati i voti medi di queste quattro caratteristiche.



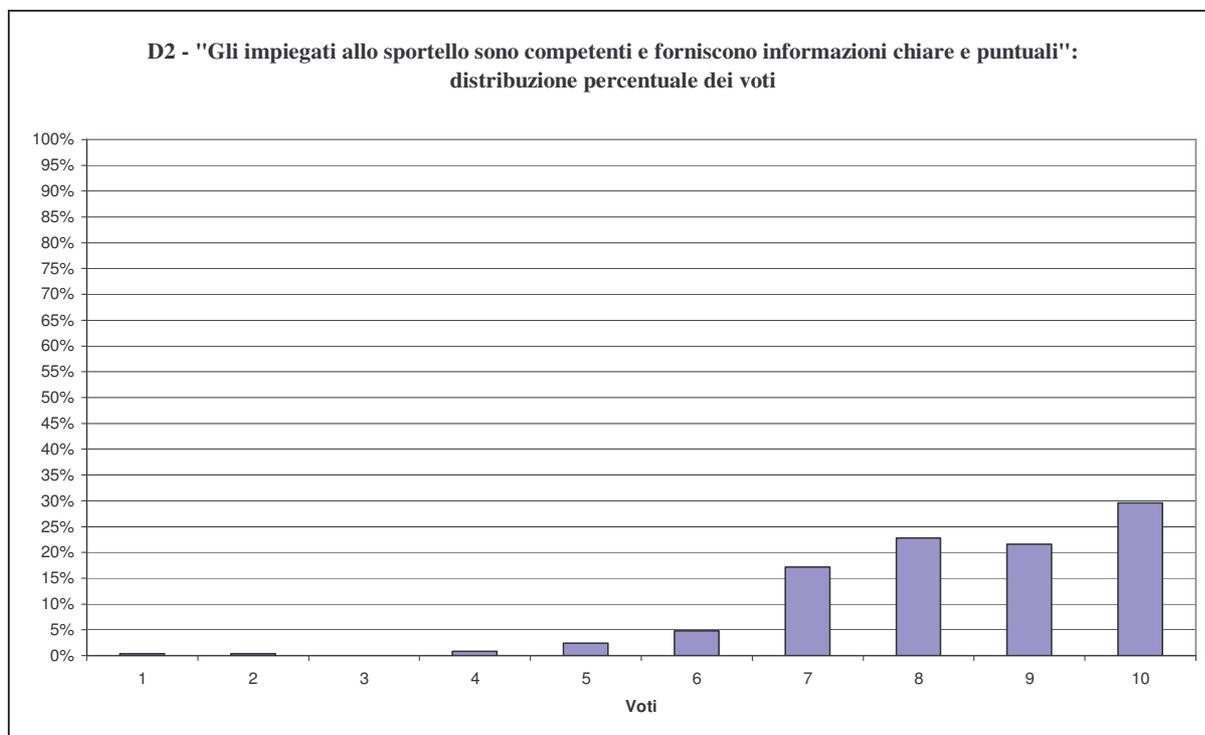
Per quanto riguarda la caratteristica relativa al rispetto dell'orario di apertura al pubblico, si tratta di un punto di eccellenza del servizio, non soltanto per l'elevato voto medio, ma anche per la distribuzione dei voti: sono stati soltanto due, infatti, gli utenti insoddisfatti (un 1 ed un 5), su un totale di 242 rispondenti (meno dell'1%). Viceversa, oltre la metà degli utenti ha attribuito il voto massimo (126 su 242, il 52,07%), cosicché il voto mediano, oltre che quello modale, è il 10. Gli utenti solo parzialmente soddisfatti (attribuendo un voto pari a 6 od a 7), inoltre, sono stati soltanto 33 (il 13,6% del totale). Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti.



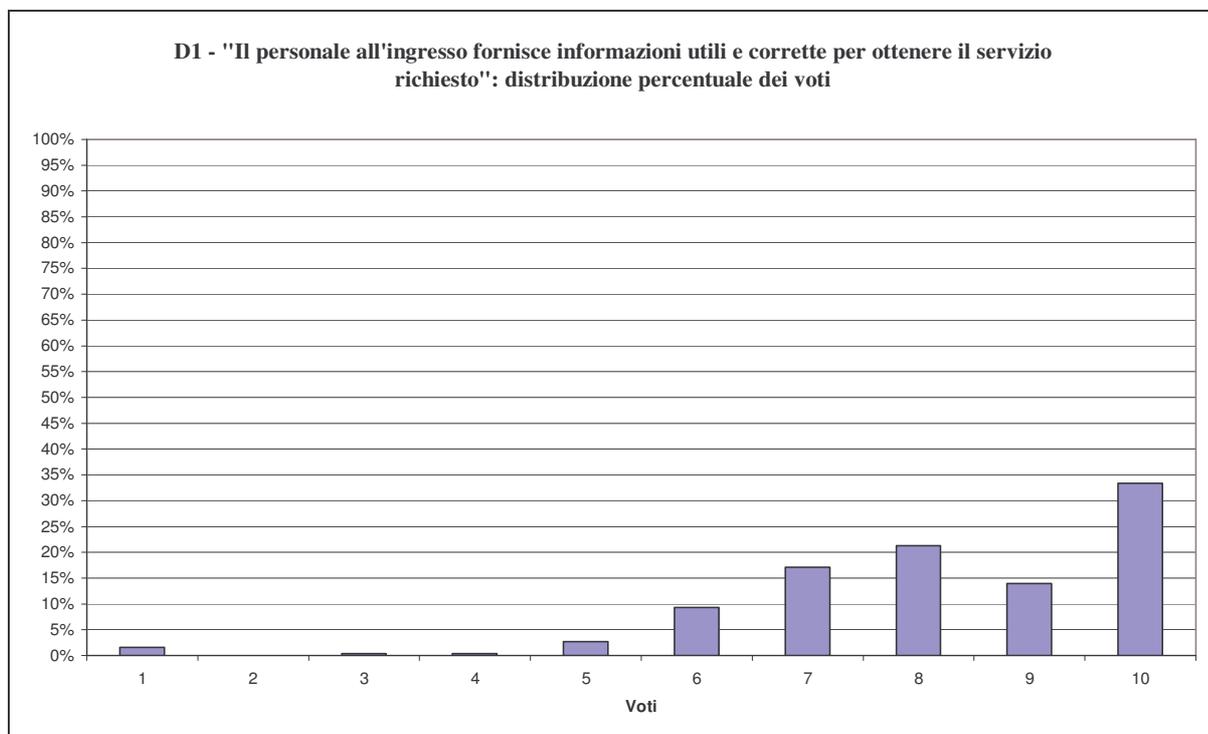
Tra le caratteristiche della dimensione D, quella il cui voto medio è più elevato, pari a 8,4, riguarda la cortesia e la disponibilità del personale. Anche in questo caso, sono pochi gli utenti insoddisfatti: soltanto sette su 255 rispondenti, pari al 2,7%. Sono stati 60 (il 23,5%), invece, gli utenti che hanno espresso una soddisfazione parziale (voto 6 o 7), per cui circa tre intervistati su quattro (188, pari al 73,7%) sono pienamente soddisfatti della cortesia e della disponibilità del personale allo sportello. Anche in questo caso, inoltre, il voto modale è il 10, attribuito da più di un rispondente su tre (88 utenti, pari al 34,5%), mentre il voto mediano è il 9. Nel grafico seguente è rappresentata la distribuzione dei voti.



Un voto medio analogo a quello della precedente – 8,38 – è stato ottenuto in un'altra caratteristica, relativa al personale allo sportello, la D2, riferita alla loro competenza ed alla chiarezza delle informazioni da loro fornite. In questo caso, c'è stato qualche utente insoddisfatto in più: 10 per l'esattezza, pari al 4% su un totale di 250 rispondenti. Per contro, sono leggermente di meno gli utenti parzialmente soddisfatti: 55, pari al 22%, cosicché è analoga alla precedente la proporzione di intervistati pienamente soddisfatti: 185, pari al 74%. Il voto modale è ancora il 10, assegnato da 74 rispondenti (il 29,6%), mentre il voto mediano è ancora il 9. Questa è la distribuzione dei voti.



La terza caratteristica della dimensione D che costituisce un punto di forza di forza di questo servizio, come si è già accennato, è relativa all'utilità ed alla correttezza delle informazioni fornite dal personale all'ingresso dell'ufficio. Il voto medio è stato 8,22, e la distribuzione dei voti è sostanzialmente analoga a quella delle due precedenti caratteristiche. Gli utenti insoddisfatti (voto inferiore a 6), in particolare, sono 13 su un totale di 258 rispondenti, pari al 5%, mentre quelli parzialmente soddisfatti sono 68, corrispondenti al 26,4% del totale. Di conseguenza, i rispondenti pienamente soddisfatti sono, in proporzione, un po' di meno rispetto alle due precedenti caratteristiche: 177, pari al 68,6% del totale. Per contro, come si evince dalla seguente distribuzione dei voti, il 10 è nettamente il voto modale, attribuito esattamente da un terzo dei rispondenti: 86 su 258. Il voto mediano, invece, è l'8.



### Lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa.

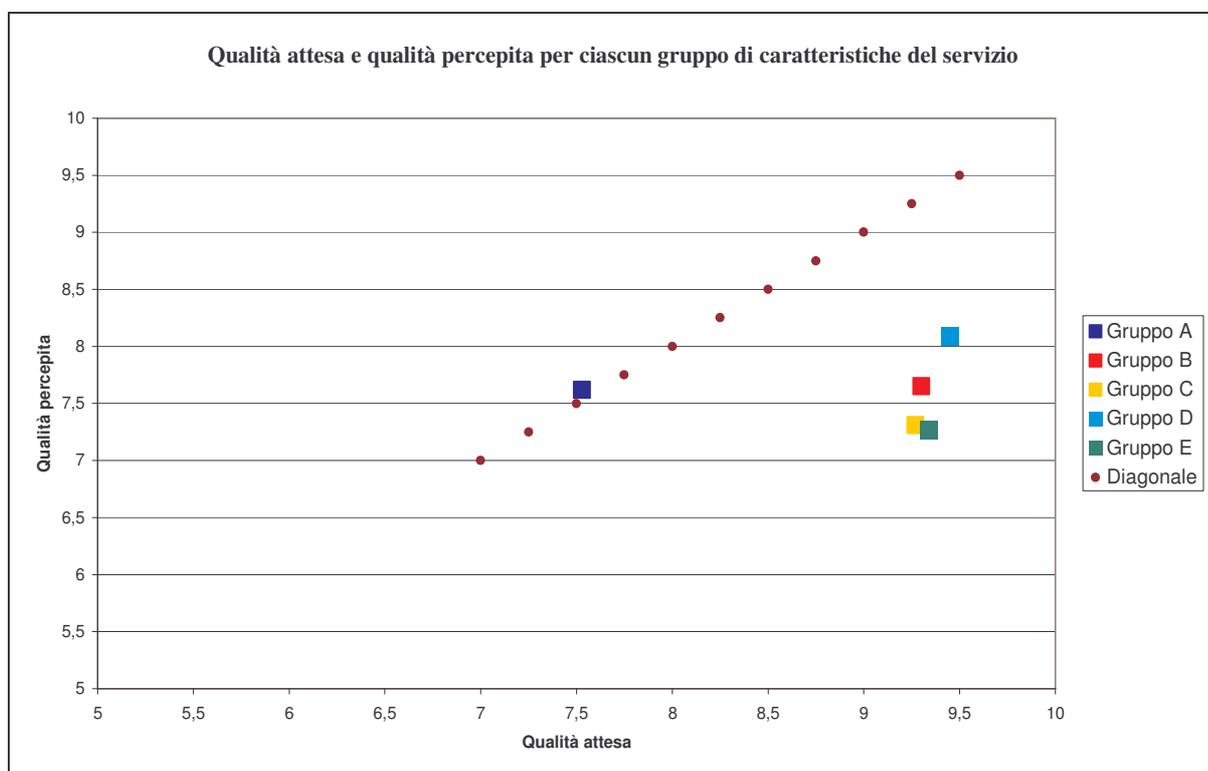
Per rilevare il livello della qualità attesa da parte dell'utenza, il sistema SERVQUAL prevede una sezione in cui viene chiesto agli intervistati di indicare, sempre con un voto da 1 a 10, quanto per loro sono importanti i cinque aspetti generali del servizio, corrispondenti ai cinque gruppi in cui sono state suddivise le affermazioni poste in precedenza che, si ricorda, sono i seguenti: A) Aspetto esteriore dell'ufficio e del personale; B) Capacità di fornire il servizio con cura e precisione; C) Rapidità nel fornire il servizio; D) Competenza del personale; E) Disponibilità del personale ad ascoltare e dare informazioni. Qui di seguito sono riportati i voti medi:

G - IN UN UFFICIO COME QUESTO, PER LEI, QUANTO E' IMPORTANTE...	Voto medio	Dev. St.
GA - ...l'aspetto esteriore dell'ufficio e del personale	7,53	1,89
GB - ...la capacità di fornire il servizio con cura e precisione	9,3	1,18
GC - ...la rapidità nel fornire il servizio	9,27	1,10
GD - ...la competenza del personale	9,45	1,03
GE - ...la disponibilità del personale ad ascoltare e dare informazioni	9,34	1,10

Anche per questo servizio, l'importanza attribuita alle dimensioni B, C, D ed E è molto elevata, mediamente superiore al 9; la conseguenza è che lo scarto tra la qualità percepita (espresso, si ricorda, dal voto medio delle singole caratteristiche di ogni dimensione) e quella attesa sia negativo per queste dimensioni, mentre è positivo per la dimensione A, come si è spesso riscontrato anche in altre indagini. In questo caso, in particolare, la qualità percepita per la dimensione A è di poco superiore a quella percepita: rispettivamente, 7,62 e 7,53. Questi sono i voti medi ottenuti da ciascun gruppo di caratteristiche rilevate e lo scarto – per ogni gruppo – tra qualità percepita ed attesa.

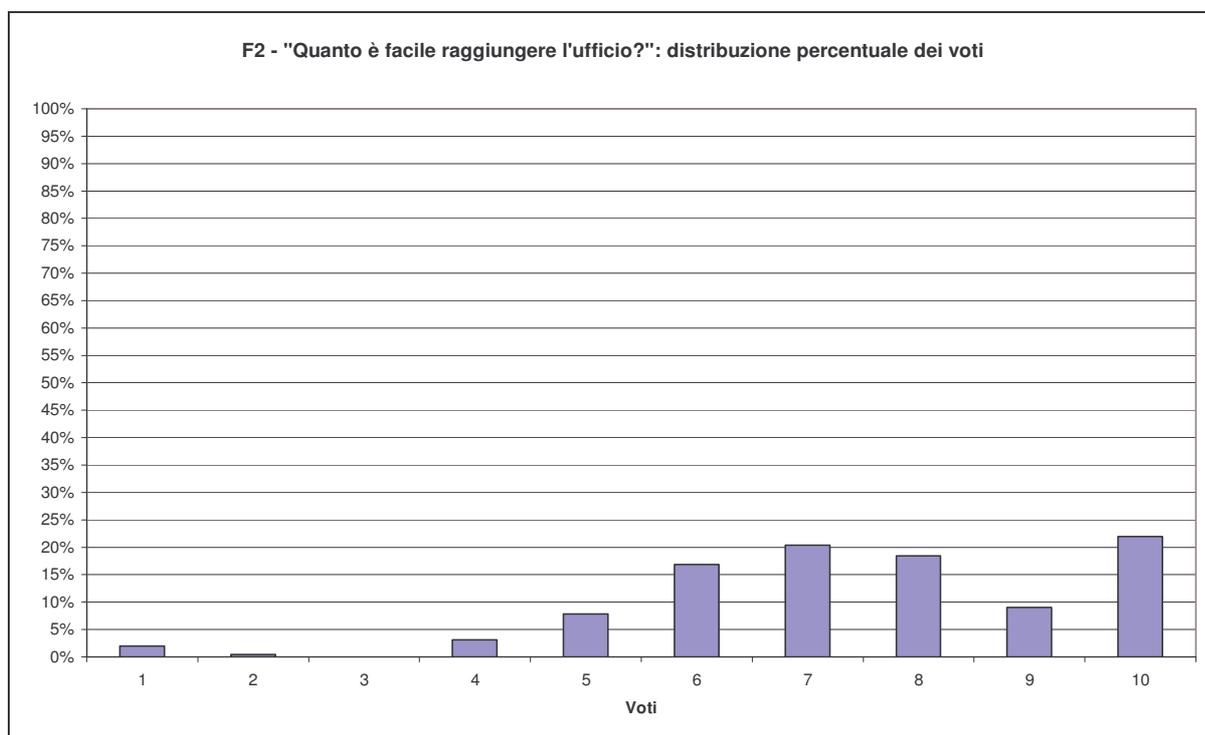
Medie	A	B	C	D	E
Percezioni	7,62	7,65	7,31	8,09	7,27
Attese	7,53	9,3	9,27	9,45	9,34
Scostamenti	0,09	-1,65	-1,96	-1,36	-2,07

Questi dati possono essere rappresentati graficamente su un asse cartesiano, dove in ascissa vi è la qualità attesa, ed in ordinata vi è quella percepita. Per valutare lo scarto tra qualità percepita ed attesa di ciascuna delle caratteristiche del servizio rilevate, bisogna considerare la diagonale (nel grafico rappresentata con dei punti) che parte dall'angolo in basso a sinistra ed arriva all'angolo in alto a destra: tanto più i punti corrispondenti a ciascun gruppo di caratteristiche rilevate sono al di sotto di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è inferiore alle attese; viceversa, tanto più tali punti sono al di sopra di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è superiore alle attese. Si può così constatare, ad esempio, che le caratteristiche del gruppo E (“Disponibilità del personale ad ascoltare e dare informazioni”) sono quelle più lontane dalla diagonale (essendo al di sotto di quest’ultima), il che corrisponde al più elevato divario in negativo tra la qualità percepita e le attese. In effetti, come evidenziato dalla precedente tabella, tale scarto medio è superiore ai due punti (qualità media percepita pari a 7,27 contro una qualità media attesa pari a 9,34). Come si può constatare dal seguente grafico (oltre che dalla tabella qui sopra), infine, dopo il gruppo E i divari più alti tra qualità percepita ed attesa si rilevano, nell’ordine, tra le caratteristiche del gruppo C (“La rapidità nel fornire il servizio”), tra quelle del gruppo B (“La capacità di fornire il servizio con cura e precisione”), ed infine tra quelle del gruppo D (“La competenza del personale”).

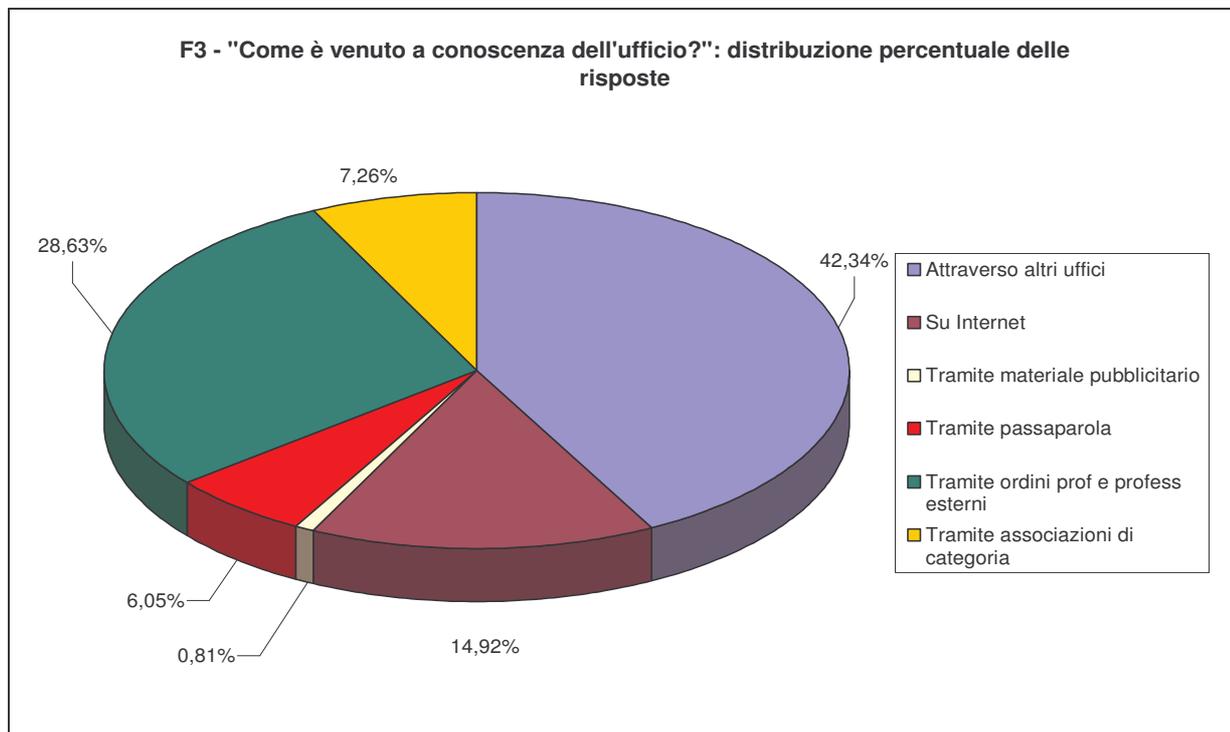


## Altre informazioni

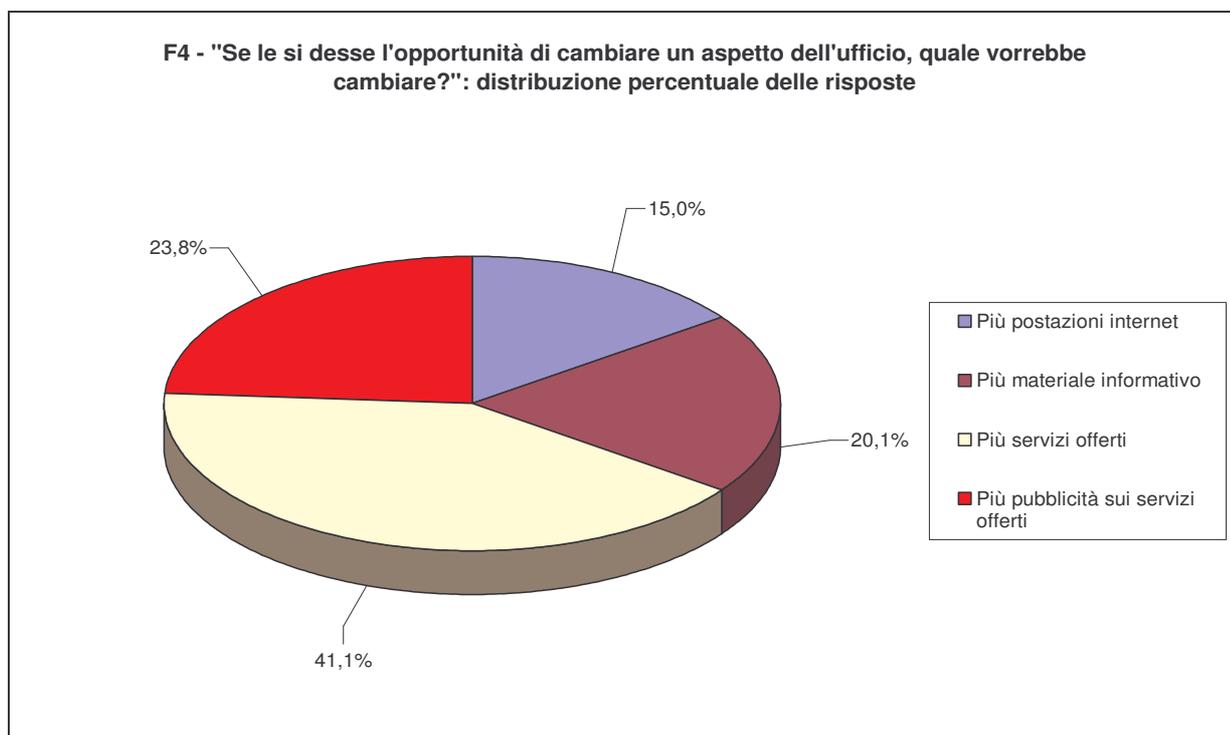
Nella sezione F del questionario con cui è stata effettuata questa indagine sono state chieste agli utenti altre informazioni utili per l'organizzazione del servizio. Per quanto concerne il quesito F2 ("Quanto è stato facile raggiungere l'ufficio?"), il voto medio è stato pari a 7,47: un risultato buono, ma non eccellente, in considerazione anche di un'elevata variabilità nelle risposte (deviazione standard pari a 1,97). Coloro che trovano particolarmente difficoltoso raggiungere l'ufficio, nel dettaglio, sono 34 su un totale di 255 rispondenti, pari al 13,3%; altri 95 utenti (il 37,3%), inoltre, trovano che vi sia comunque qualche difficoltà a raggiungere l'ufficio, esprimendo un voto pari a 6 od a 7, mentre non c'è alcun problema per i restanti 126 utenti (quasi la metà degli intervistati, il 49,4%) che hanno espresso un voto uguale o superiore all'8. La variabilità delle risposte fa sì che il voto modale sia il 10 (assegnato da 56 utenti, pari al 22%), mentre quello mediano è il 7. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti.



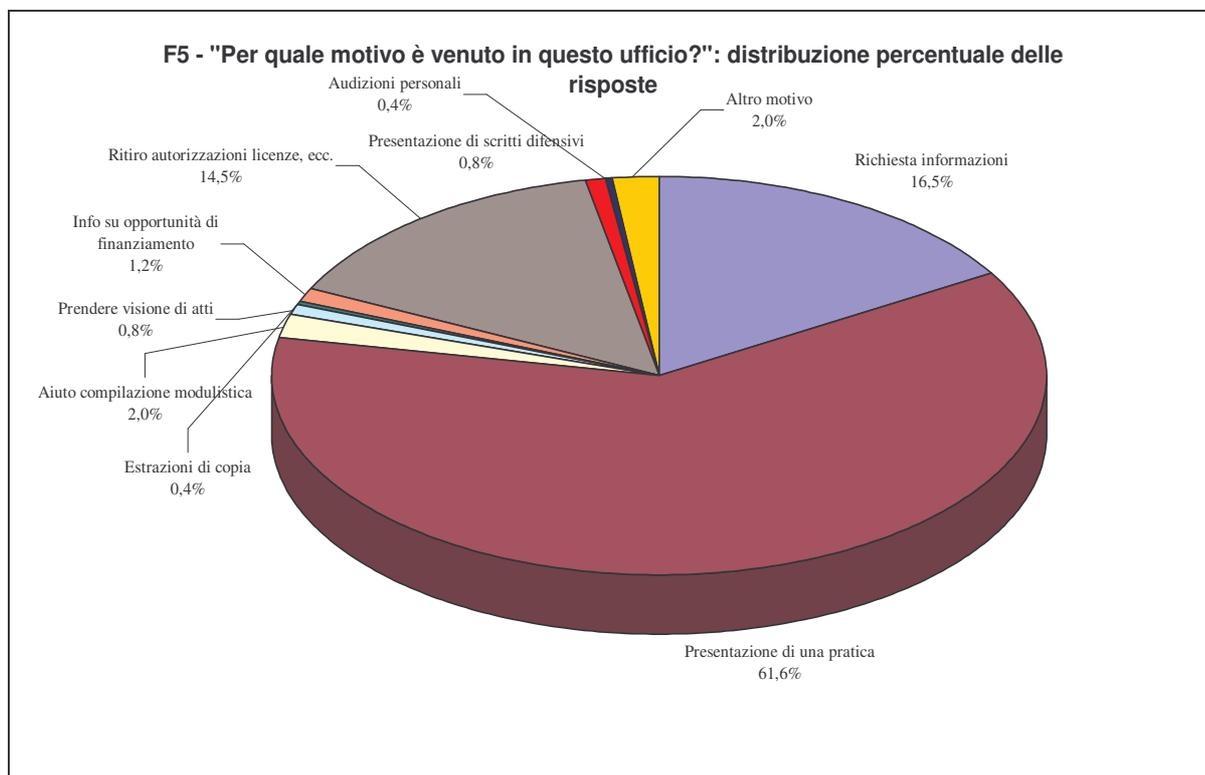
Con il quesito F3, invece, è stato chiesto agli utenti intervistati come sono venuti a conoscenza dell'ufficio. La principale modalità con cui gli utenti vengono a conoscenza dello sportello SUAP è attraverso altri uffici: così è stato per 105 rispondenti su un totale di 248, pari al 42,3%; le altre modalità più diffuse di contatto con l'ufficio è tramite gli ordini professionali o professionisti esterni (indicata da 71 rispondenti, il 28,6% del totale), e tramite Internet (modalità indicata da 37 utenti, pari al 14,9% dei rispondenti), come si può evincere dal seguente grafico.



Con il quesito F4 è stato chiesto agli utenti intervistati quale aspetto dell'ufficio avrebbero voluto cambiare, avendone l'opportunità, tra i seguenti quattro: più postazioni internet, più materiale informativo, più servizi offerti, più pubblicità sui servizi offerti. In primo luogo, si sottolinea che tra i 263 intervistati, ve ne sono stati 49 gli utenti che non hanno risposto a questa domanda. Tra gli altri 214 rispondenti, poi, ve ne sono ben 88 (il 41,1% del totale) che hanno richiesto un maggior numero di servizi offerti, mentre altri 51 (il 23,8%) desiderano, invece, maggiori informazioni sui servizi offerti; sono di meno, invece, coloro che vorrebbero più postazioni internet (32, pari al 15% dei rispondenti), e coloro che desiderano più materiale pubblicitario (43, pari al 20%). Nel dettaglio, questa è la distribuzione delle risposte.



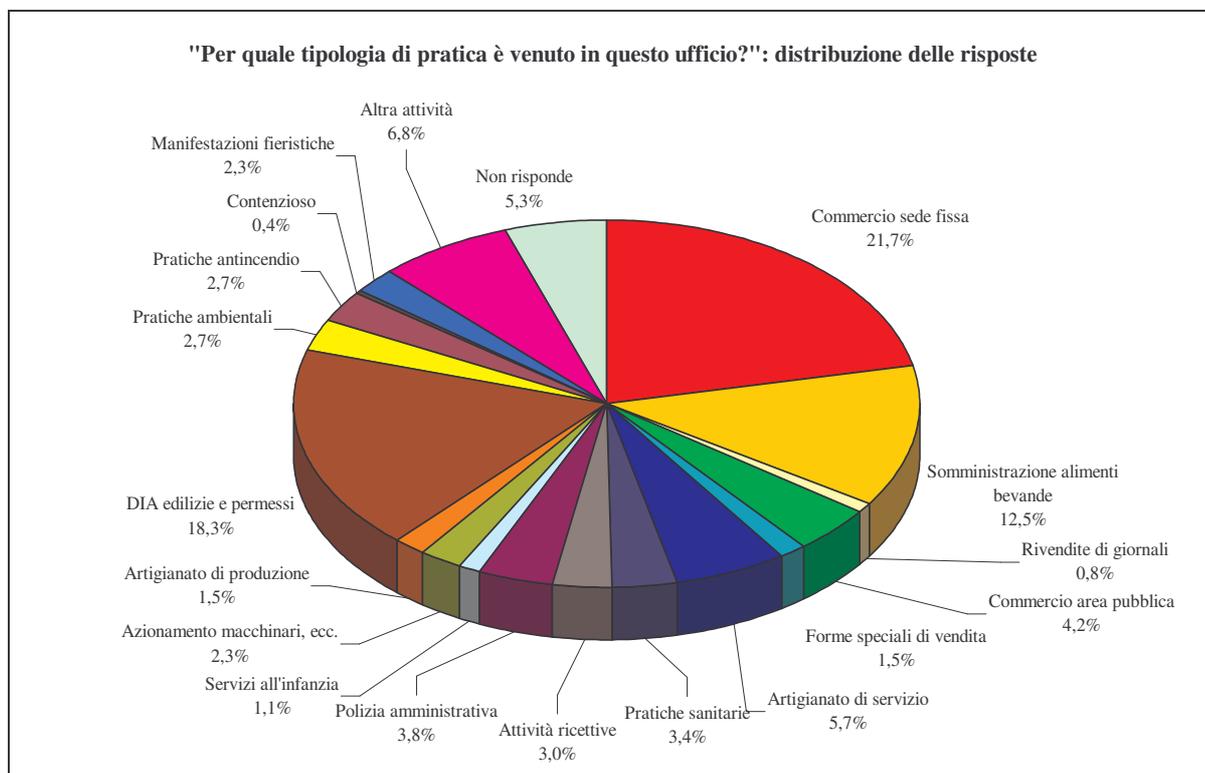
Si è quindi chiesto agli utenti di indicare, con il quesito F5, il motivo della visita all'ufficio: il motivo di gran lunga prevalente riguarda la presentazione di una pratica, indicato da ben 157 utenti su un totale di 255 rispondenti (pari al 61,6%); a seguire, gli altri due motivi principali di visita all'ufficio sono la richiesta di informazioni (16,5%), ed il ritiro di autorizzazioni, abilitazioni, licenze, ecc. (14,5%). Ciascuna delle altre motivazioni sono state tutte indicate da meno dell'8% degli utenti, come si può vedere dalla seguente distribuzione rappresentata nel grafico a torta.



Con la domanda F6, infine, si è chiesto agli utenti se si sono recati all'ufficio per sé o per conto di altre persone. Il risultato è forse inaspettato, poiché la maggior parte degli intervistati ha dichiarato di essersi recata all'ufficio per conto di altre persone: ben 149 utenti, pari al 59,6% del totale dei rispondenti, contro i 101 utenti che si sono recati all'ufficio per sé, pari al 40,4%.

Con la domanda F7, invece, si è chiesto agli utenti il numero di volte che hanno dovuto contattare l'ufficio per ottenere il servizio richiesto: ben 186 intervistati su un totale di 263 (il 70,7%) hanno ottenuto il servizio con uno, due o tre contatti al massimo; altri 30 utenti, invece, hanno dovuto contattare l'ufficio quattro o cinque volte, mentre sono 20 coloro che hanno dovuto contattare l'ufficio più di cinque volte. Da sottolineare, inoltre, che 27 utenti non hanno risposto a questo quesito.

Con la domanda F8, infine, è stato chiesto agli utenti per quale tipo di pratica si sono rivolti allo sportello. Tra le numerose tipologie di pratiche, le tre per cui si registra il più alto afflusso di utenti sono le seguenti: attività di commercio in sede fissa, indicato da 57 utenti (il 21,7% del totale); DIA edilizie ed altri permessi a costruire per attività produttive e commerciali, indicato da 48 utenti (il 18,3% del totale); e per attività di somministrazione di alimenti e bevande, indicato da 33 utenti (il 12,5% del totale). Nel seguente grafico sono rappresentate, in dettaglio, tutte le risposte fornite.



## Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Al termine del questionario, è stata data la possibilità ai rispondenti di indicare un suggerimento utile per migliorare il servizio, oppure un'eventuale precisazione rispetto alle risposte fornite. Si tratta, quindi, di una classica domanda aperta, ovvero senza modalità di risposta predefinite. Sono stati soltanto 46 gli utenti (pari al 17,5% degli intervistati) che hanno effettuato una segnalazione, a conferma di un livello di soddisfazione generale sul servizio abbastanza buono. Nel dettaglio, le segnalazioni effettuate hanno riguardato principalmente cinque aspetti: richieste di ampliamento dell'orario di apertura dell'ufficio (6 segnalazioni); richieste di maggiore competenza o professionalità da parte del personale addetto allo sportello (5 segnalazioni); problemi di parcheggio per raggiungere l'ufficio (7 segnalazioni); scarsa disponibilità del personale, anche al telefono (5 segnalazioni); e la richiesta di riduzione dei tempi di ottenimento della pratica richiesta, oppure una più generica richiesta di ridurre le formalità burocratiche (5 segnalazioni). E' opportuno ricordare, comunque, i risultati soddisfacenti ottenuti nelle caratteristiche del servizio relative al personale, nonostante le problematiche segnalate da alcuni utenti. Nella seguente tabella sono riportate nel dettaglio tutte le segnalazioni fornite.

Ampliare l'orario di apertura (in generale, tutte le mattine, tutti i giorni, più aperture al pomeriggio)	6
Mancanza di rispetto della privacy	3
Migliorare il servizio (in generale) / rendere il servizio più fruibile	2
Carenza di personale	2
Scarsa competenza/ professionalità del personale	5
Fornire modulistica (DIA) anche su internet, incentivarne l'uso per l'erogazione delle pratiche	2
Problemi di parcheggio	7
Scarsa disponibilità del personale, anche telefonica	6
Messaggi di lode al servizio	3
Ridurre i tempi di attesa per ottenere la pratica o la concessione, snellire le procedure	5
Altre indicazioni con una sola occorrenza	15