

## **OSSERVATORIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**REPORT SULL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI SUAP E SUE  
ANNO 2014**

a cura dell'Ufficio di Statistica

### **Introduzione**

Nell'ambito dell'Osservatorio sulla Qualità dei Servizi, l'Ufficio Statistica del Comune di Prato, in collaborazione con i servizi SUAP e SUE, ha condotto un'indagine di Customer Satisfaction sui servizi SUAP e SUE. La struttura temporale dell'indagine è stata la seguente:

- Febbraio/Gennaio 2014: pianificazione dell'indagine;
- Aprile/Maggio 2014: conduzione di interviste in profondità a testimoni privilegiati;
- Giugno/Luglio 2014: analisi delle interviste in profondità e costruzione degli strumenti di rilevazione;
- Settembre 2014: messa a punto di 4 questionari standardizzati, due sui servizi online (SUAP e SUE) e due sui servizi di sportello (SUAP e SUE);
- Ottobre 2014: apertura indagine via web sui servizi online e somministrazione di questionari cartacei presso lo sportello;
- Novembre/Dicembre 2014: elaborazione dei risultati.

Come detto, durante la fase di ideazione e progettazione dell'indagine di Customer Satisfaction sui servizi SUE e SUAP (servizi di sportello e servizi online), il gruppo di lavoro, costituito dai responsabili dei servizi e dall'Ufficio di Statistica del Comune di Prato ha ritenuto opportuno procedere, prima della somministrazione dei questionari, ad una serie di interviste a "testimoni privilegiati", cioè a persone che, nel proprio lavoro, si interfacciano spesso con i servizi SUE e SUAP.

Non in tutte le indagini di Customer Satisfaction condotte dal Comune di Prato nell'ambito dell'osservatorio sulla qualità dei servizi viene effettuata un'indagine preliminare basata su interviste di tipo qualitativo.

La decisione di portare avanti questa particolare indagine attraverso una prima fase di tipo esplorativo e qualitativo è legata soprattutto alla forte tecnicità dei servizi SUE e SUAP, e alla necessità di esplorare al meglio il loro funzionamento e le problematiche ad esso connesse attraverso l'opinione di chi conosce questi servizi quasi dall'interno.

Un'ulteriore finalità delle interviste era quella di testare gli strumenti di rilevazione proposti, in modo da verificarne la chiarezza, la comprensibilità e l'eshaustività.

Gli intervistati sono stati individuati tramite gli ordini e le associazioni di categoria e sono stati intervistati tra Aprile e Maggio 2014.

L'intervista, a cura dell'Ufficio di Statistica, ha riguardato quindi i servizi SUAP e SUE in generale, con particolare attenzione ai punti di forza e alle criticità dei servizi, e gli strumenti di rilevazione proposti, per verificarne l'adeguatezza per l'indagine di Customer Satisfaction.

Gli strumenti in analisi erano in tutto quattro questionari: uno per il servizio SUAP online, uno per il servizio SUAP sportello, uno per il servizio SUE online e uno per il servizio SUE sportello. Non tutti coloro che sono stati intervistati si interfacciano con tutti i servizi, e sono stati quindi chiamati ad esprimersi rispetto ai servizi che conoscono meglio. Ogni intervista ha avuto una durata complessiva compresa tra mezz'ora e un'ora. Grazie al materiale raccolto tramite le interviste in profondità sono stati predisposti i questionari definitivi per le quattro indagini (servizi online SUAP e SUE, servizi di sportello SUAP e SUE) che si sono svolte nell'Ottobre 2014 e i cui risultati sono riportati di seguito.

## **1. Indagine sui servizi online SUAP e SUE**

### **1.1 Premessa**

L'indagine di Customer Satisfaction sui servizi online SUAP e SUE è stata effettuata dall'1 al 26 Ottobre 2014 e si è svolta tramite due differenti questionari (uno sui servizi online SUAP e uno sui servizi online SUE) somministrati via web e implementati sulla piattaforma Lime Survey. Il disegno della ricerca prevedeva inizialmente una durata di soli 10 giorni (dall'1 al 16 ottobre come l'indagine sui servizi di sportello), ma, alla luce del basso tasso di risposta, si è ritenuto opportuno prorogare l'indagine di altri 10 giorni.

L'accesso alla compilazione dei due questionari era completamente libero e pubblicato su diverse pagine del sito del Comune di Prato (homepage generale, homepage dello sportello unico SUAP SUE, homepage dei singoli servizi e altri). E' stata inoltre inviata una mail di invito alla partecipazione all'indagine e relativi link per la compilazione agli ordini professionali che utilizzano i servizi (ordine degli Architetti,

ordine dei Commercialisti, ordine dei Geometri, ordine dei Geologi, ordine degli Ingegneri e ordine dei Periti Edili) e alle associazioni di categoria.

L'indagine sui servizi online è stata pubblicizzata ulteriormente tramite un comunicato stampa e anche presso lo sportello dove, contestualmente alla somministrazione del questionario cartaceo sui servizi di sportello, il personale dell'Ufficio Statistica invitava gli utenti alla compilazione dei questionari online, anche fornendo un volantino che riportava il link all'indagine.

Al momento della proroga dell'indagine è stata inviata nuovamente un'email da parte del dirigente del servizio ai destinatari precedenti. Tuttavia, il tasso di partecipazione registrato su entrambe le indagini è stato estremamente basso, come riportano le tabelle successive.

Il questionario relativo ai servizi online SUAP ha registrato appena 30 risposte, di cui 26 entro i termini regolari stabiliti inizialmente (entro il 16 ottobre 2014) e 4 nei 10 giorni di proroga.

**Tab. 1) Indagine servizi online SUAP: questionari compilati per data di compilazione**

<b>Data di compilazione</b>	<b>v.a.</b>	<b>%</b>
termini regolari	26	86,67
proroga	4	13,33
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Il questionario relativo ai servizi online SUE ha invece registrato 50 risposte, di cui 41 entro il 16 ottobre 2014 e 9 nei 10 giorni di proroga.

**Tab. 2) Indagine servizi online SUE: questionari compilati per data di compilazione**

<b>Data di compilazione</b>	<b>v.a.</b>	<b>%</b>
termini regolari	41	82,00
proroga	9	18,00
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>100,00</b>

Di seguito verranno riportati i principali risultati emersi dalle due indagini sui servizi online SUAP e SUE.

## 1.2 Risultati indagine sui servizi SUAP online

Come illustrato precedentemente, il tasso di risposta relativo all'indagine sui servizi SUAP online è stato molto basso, con appena 30 questionari compilati. Tutti i risultati riportati di seguito non possono prescindere da questo dato. Con una numerosità così bassa, infatti, ogni singola risposta ha un grosso peso in termini di percentuale sul risultato complessivo.

Dei 30 rispondenti totali, 27 hanno dichiarato di utilizzare i servizi online SUAP in quanto tecnici per conto di clienti e 3, invece, in quanto privati cittadini.

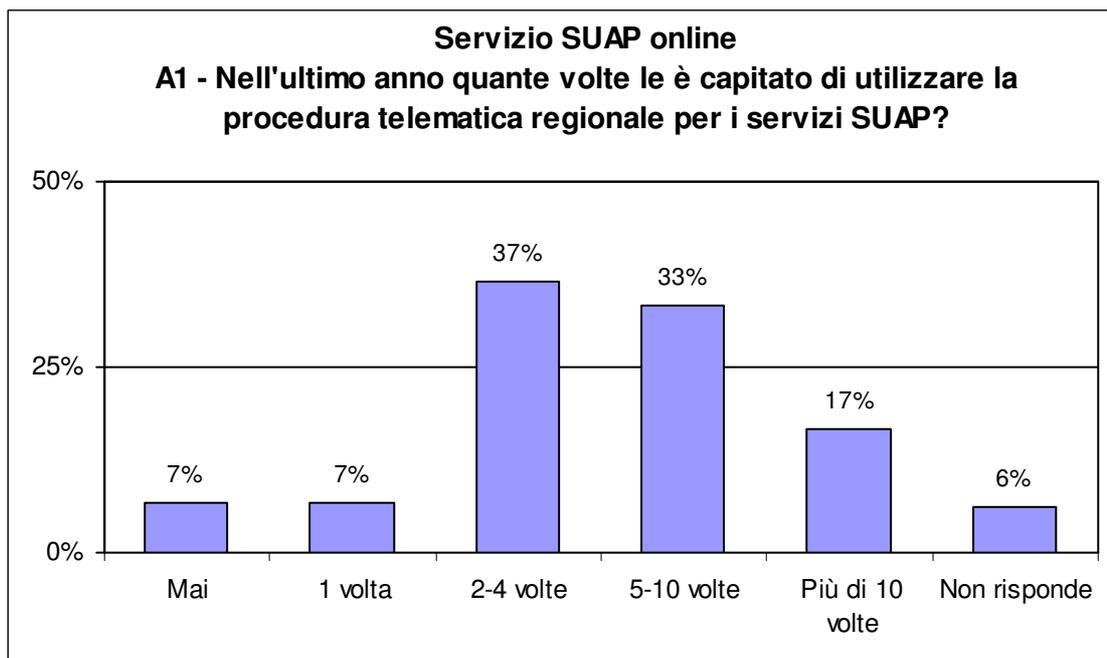
I servizi online SUAP si articolano essenzialmente su due differenti canali: il Portale Regionale per l'invio telematico delle pratiche e la Posta Elettronica Certificata (PEC).

Già nell'indagine preliminare effettuata su alcuni testimoni privilegiati sono emerse molte problematiche relative al Portale Regionale che, tuttavia, non dipende in alcuna maniera dal Comune di Prato e sul quale è sostanzialmente impossibile intervenire.

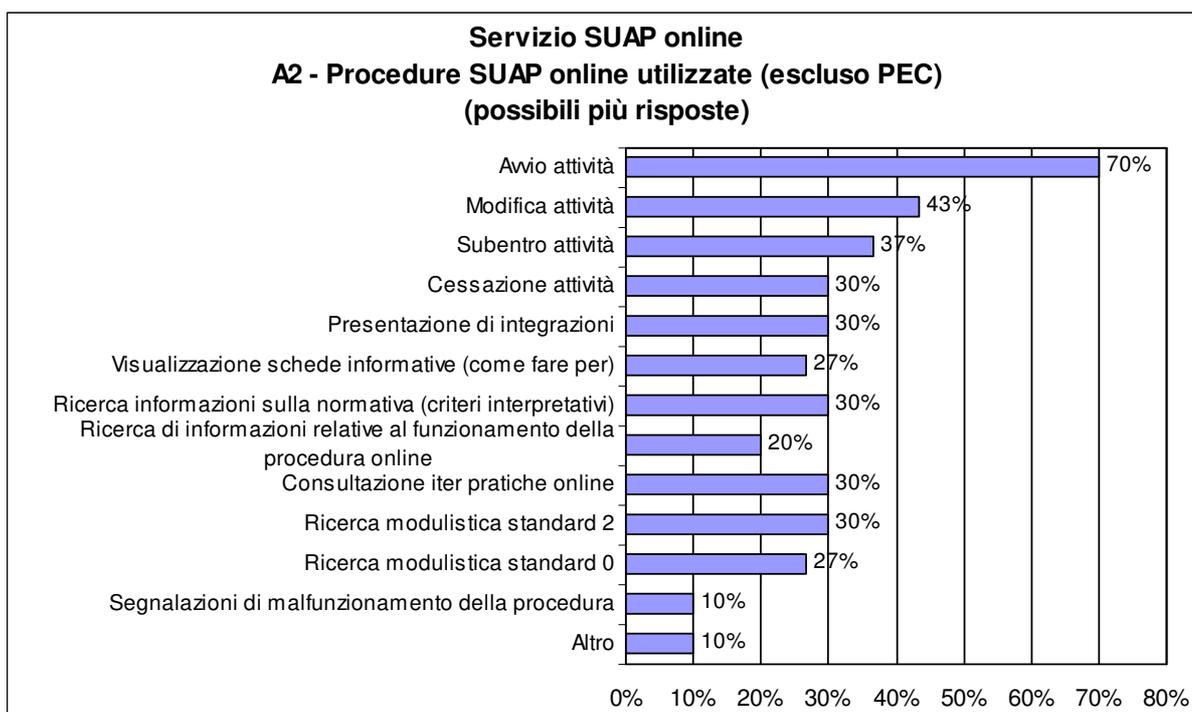
La maggior parte degli utenti (37%) che hanno compilato il questionario sui servizi online SUAP ha utilizzato la procedura telematica per l'invio delle pratiche tramite Portale Regionale tra le due e le 4 volte nell'ultimo anno, il 33% lo ha usato tra le 5 e le 10 volte e un ulteriore 17% lo ha utilizzato più di 10 volte in un anno.

Dalle risposte a questa prima domanda si evince quindi che coloro che hanno compilato il questionario sono utenti consolidati del servizio, abituati ad utilizzarlo.

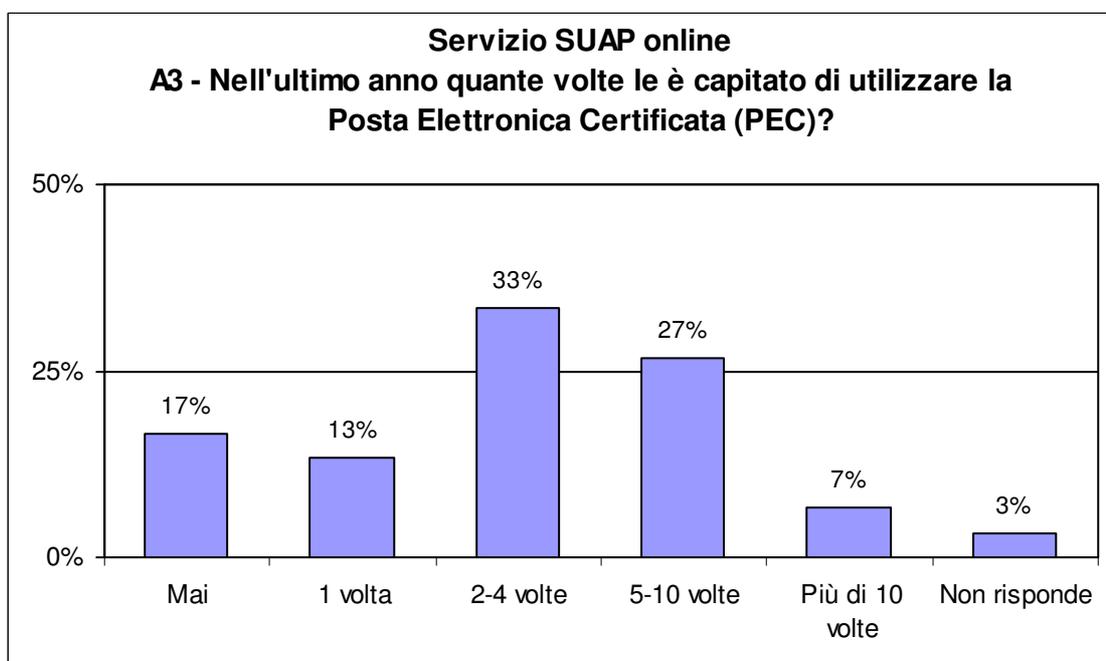
Il grafico successivo mostra la distribuzione delle risposte alla domanda A1 relativa alla frequenza di utilizzo della procedura telematica regionale per i servizi SUAP.



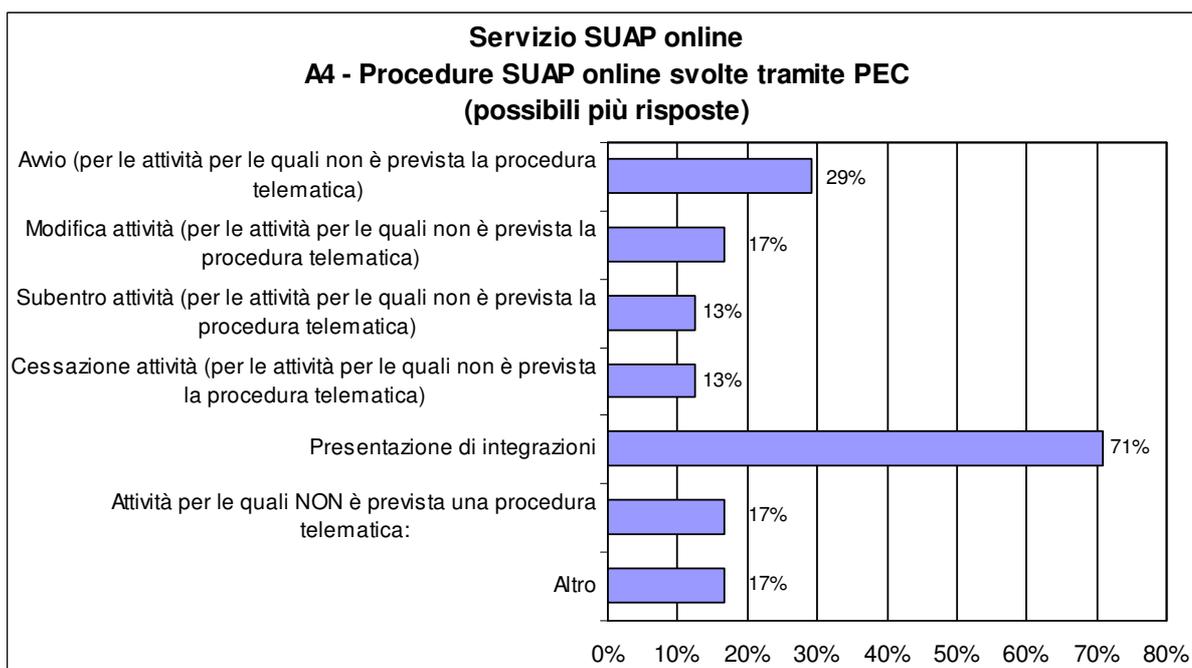
La procedura online più utilizzata da coloro che hanno compilato il questionario è l'avvio attività, utilizzata dal 70% dei rispondenti. Seguono la modifica attività (43%) e il subentro attività (37%). Solo il 10% (3 utenti) ha utilizzato il servizio per segnalare il malfunzionamento della procedura, come mostra in maniera sintetica il grafico successivo.



Anche la PEC è stata utilizzata nell'ultimo anno circa 2-4 volte dalla maggior parte di coloro che hanno risposto al questionario (33%). Un ulteriore 27% ha utilizzato la PEC tra le 5 e le 10 volte e il 7% l'ha utilizzata più di 10 volte. Tuttavia, in questo caso, abbiamo anche un 17% di rispondenti che ha dichiarato di non aver mai utilizzato, nell'ultimo anno, la Posta Elettronica Certificata. Da questo risultato emerge quindi che i servizi effettuati tramite PEC sono un po' meno utilizzati (il 17% degli intervistati dichiara di non aver mai utilizzato servizi tramite PEC, contro il 7% che ha dichiarato di non aver mai utilizzato il Portale Regionale), ma ciò è da attribuirsi all'impostazione stessa del servizio, che prevede che le pratiche da effettuarsi tramite Portale Regionale siano più numerose rispetto a quelle che è possibile effettuare tramite PEC.



Il 71% delle operazioni che chi ha risposto ha effettuato tramite PEC sono state integrazioni di pratiche. Infatti, la principale funzione prevista via PEC è proprio quella di permettere agli utenti del servizio di integrare eventuali mancanze delle pratiche presentate tramite il Portale Regionale.



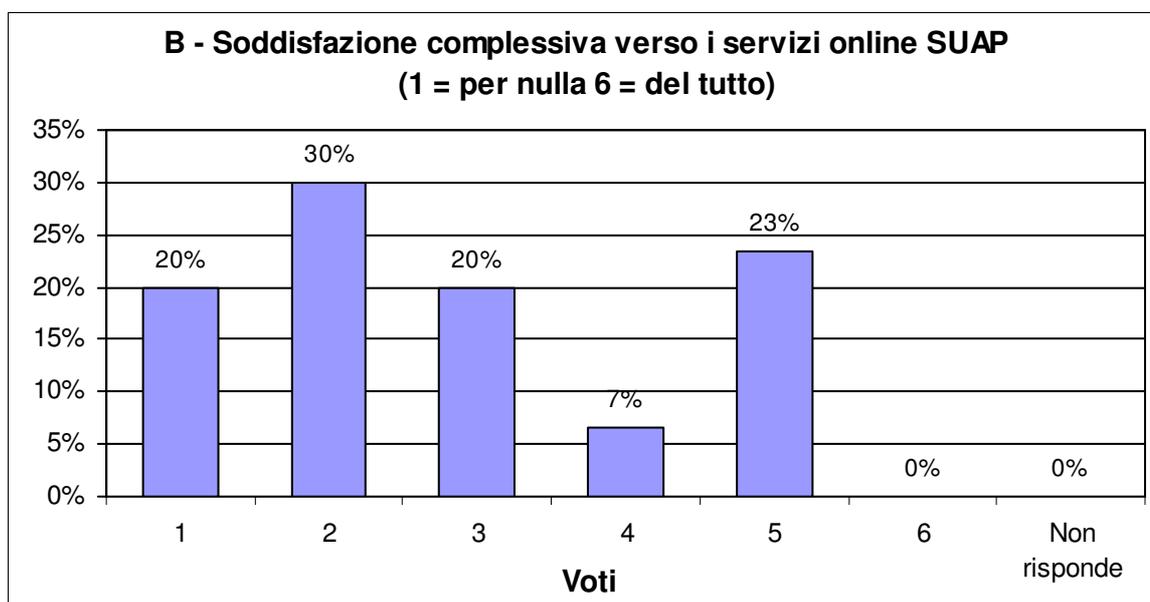
La tabella successiva illustra la suddivisione dei servizi utilizzati per tipologia di pratica effettuata (valori percentuali).

SUAP online Tipologia di pratiche	Servizio telematico	PEC	Entrambi	Non utilizzato/ Non risponde
Commercio in sede fissa	0%	0%	10%	60%
Attività di somministrazione di alimenti e bevande	30%	0%	23%	47%
Rivendite di giornali	7%	0%	0%	93%
Commercio su area pubblica	10%	0%	3%	87%
Forme speciali di vendita (es. distributori automatici)	17%	0%	0%	83%
Attività artigianali di servizio alla persona	17%	3%	0%	80%
Pratiche sanitarie	17%	3%	10%	70%
Attività ricettive	7%	0%	0%	93%
Polizia amministrativa (attività di noleggio, manifestazioni)	3%	7%	10%	80%
Servizi all'infanzia	0%	0%	3%	97%
Telefonia	0%	0%	3%	97%
Azionamento macchinari ed industria insalubre	20%	0%	17%	63%
Carburanti	7%	0%	0%	93%
Artigianato di produzione	13%	0%	0%	87%
Scia edilizie e permessi a costruire per attività produttive e commerciali	23%	7%	23%	47%
Guide ed accompagnatori turistici	7%	0%	0%	93%
Contenzioso	0%	3%	0%	97%
Manifestazioni fieristiche	0%	10%	0%	90%
Altro	0%	3%	3%	93%

La soddisfazione complessiva verso i servizi online SUAP non è molto alta, ed ha registrato una media pari a 2,83 su una scala da 1 a 6, quindi un valore medio al di sotto della sufficienza.

<b>SUAP online</b>	<b>Voto</b>
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	<b>2,83</b>

Il 50% dei rispondenti ha dato un giudizio pari a 1 o a 2 e nessuno ha scelto il valore massimo, cioè 6, come mostra sinteticamente anche il grafico sottostante. E' opportuno sottolineare che, come vedremo più avanti, buona parte dell'insoddisfazione è attribuibile ad alcune problematiche relative al Portale Regionale, già emerse nella fase preliminare dell'indagine e, purtroppo, non risolvibili in maniera diretta dal Comune di Prato, che non gestisce il portale ma si pone semplicemente come intermediario tra il cittadino/tecnico incaricato e la Regione Toscana.



Anche i voti registrati sulle varie dimensioni della qualità del servizio SUAP online sono stati molto bassi, con solo 2 item che hanno riportato un valore medio superiore al 3 in una scala da 1 a 6, come mostra in sintesi la tabella successiva. E' ovviamente opportuno sottolineare di nuovo come la bassa numerosità delle risposte conferisca un grosso peso ad ogni singola risposta, soprattutto nel calcolo della media.

<b>SUAP online - DIMENSIONI</b>	<b>Item</b>	<b>Voto</b>
ACCESSIBILITA'	Riesco ad accedere con facilità alla procedura per l'invio telematico delle pratiche economiche SUAP	2,66
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare il servizio per l'invio telematico delle pratiche	2,70
	Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per la compilazione della modulistica/pratiche	2,82
CAPACITÀ DI RISPOSTA	E' facile compilare gli allegati (form) alla pratica per via telematica (sull'applicativo della Rete Regione Toscana dei Suap)	2,82
	Il tempo di connessione è adeguato e mi consente di completare l'operazione	2,39
	L'invio telematico delle pratiche ha ridotto i tempi di attesa per la conclusione dell'iter della pratica	3,10
DESIGN DEL SITO	Riesco a localizzare le informazioni con pochi click	2,79
	E' facile reperire la modulistica da allegare alla pratica telematica	2,87
GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE	Il sito offre la possibilità di contattare facilmente il servizio di assistenza telefonica	2,50
MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO	Il servizio online ATTIVITA' ECONOMICHE - SUAP ha semplificato le mie attività	2,67
SICUREZZA	Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati personali	3,57
minimo		
massimo		

L'item che ha registrato il punteggio più basso in termini di soddisfazione è stato "il tempo di connessione è adeguato e mi consente di completare l'operazione", con un valore medio pari a 2,39. Ciò è sicuramente da attribuirsi ai tempi di connessione del Portale Regionale che, come emerge anche dalle interviste in profondità svolte nell'indagine preliminare, sono molto lunghi e spesso rendono impossibile caricare la pratica. Come già sottolineato, ciò non è diretta competenza del Comune di Prato ma della Regione Toscana.

Il secondo item che ha riscontrato risultati peggiori è stato "il sito offre la possibilità di contattare facilmente il servizio di assistenza telefonica", con una media relativa alla soddisfazione pari a 2,50.

L'item che, invece, ha riportato voti più alti è stato quello relativo alla sicurezza, cioè "mi sento sicuro nell'inserire i miei dati personali", con una media pari a 3,57; segue,

con un valore medio pari a 3,10, l'item "l'invio telematico delle pratiche ha ridotto i tempi di attesa per la conclusione dell'iter della pratica" relativo alla semplificazione amministrativa.

Analizzando i dati per dimensione, notiamo che la dimensione che ha ottenuto un voto medio complessivo più alto è quella relativa alla sicurezza (3,57), mentre quella che ha ottenuto un valore medio complessivo più basso è quella relativa alla gestione del contatto con l'utente (2,50), come mostra anche in sintesi la tabella successiva.

<b>SUAP online Media delle dimensioni</b>	Voto medio	Importanza media	gap fra voto e importanza
ACCESSIBILITA'	2,66	5,17	2,51
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	2,76	5,00	2,24
CAPACITÀ DI RISPOSTA	2,77	4,87	2,10
DESIGN DEL SITO	2,83	3,69	0,86
GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE	2,50	4,97	2,47
MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO	2,67	5,23	2,56
SICUREZZA	3,57	4,97	1,40

In termini di importanza percepita, invece, gli aspetti della qualità che gli utenti che hanno compilato il questionario ritengono più importanti sono quelli relativi al miglioramento del rapporto tra Pubblica Amministrazione e Cittadino (importanza percepita media pari a 5,23) e all'accessibilità del servizio (importanza percepita media pari a 5,17), mentre gli aspetti che sembrano essere meno importanti sono quelli relativi al design del sito (importanza percepita media pari a 3,69).

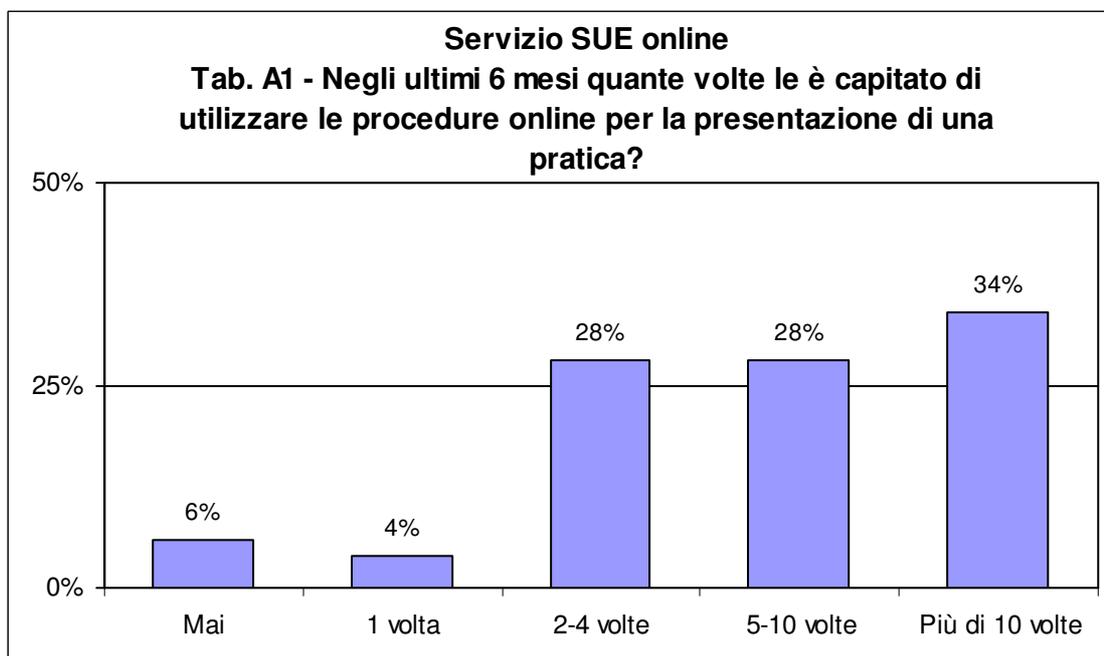
Ciò si riflette anche sul gap tra soddisfazione e importanza, che, nel caso della dimensione sul miglioramento del rapporto tra Pubblica Amministrazione e Cittadino è addirittura pari a 2,56.

### 1.3 Risultati indagine sui servizi SUE online

Come detto in precedenza, il questionario sui servizi online SUE ha registrato complessivamente 50 risposte, di cui 41 nei tempi inizialmente stabiliti (dall'1 al 16 ottobre) e 9 nei 10 giorni di proroga.

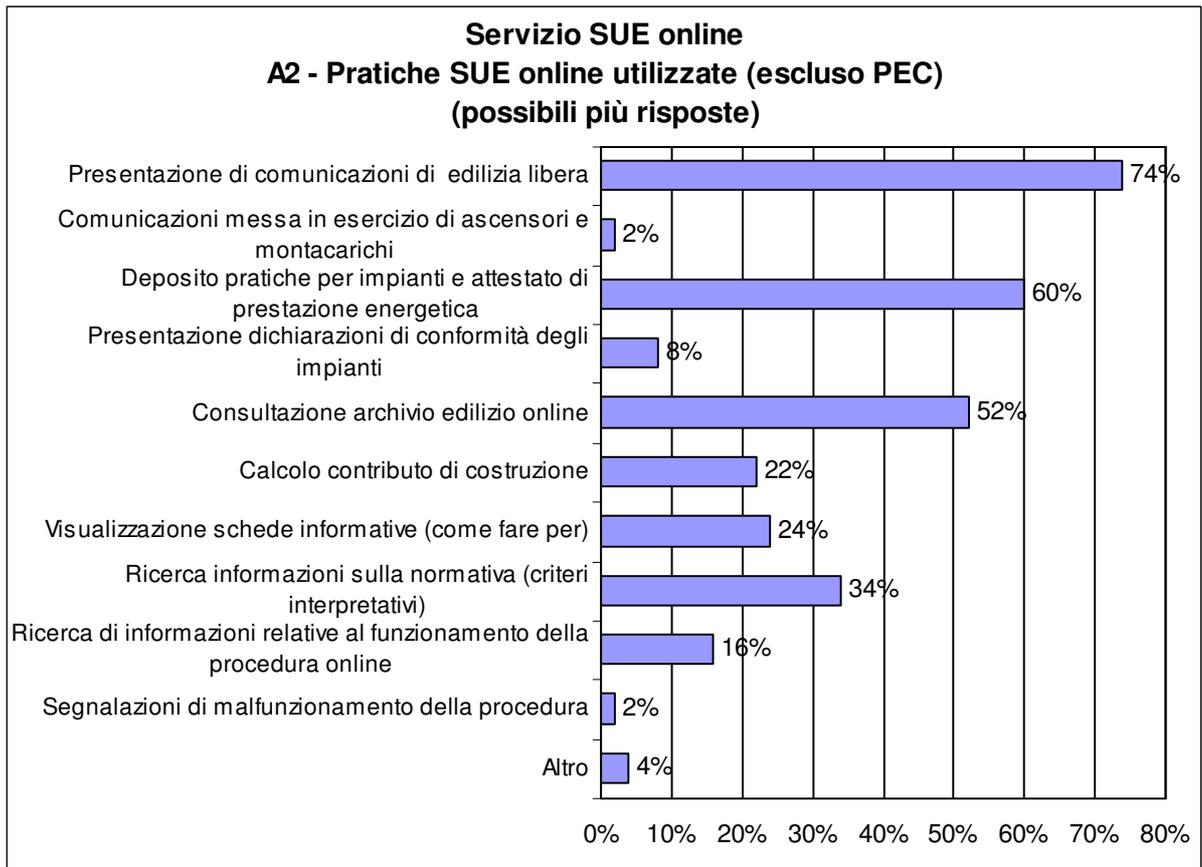
I servizi online SUE non sono, a differenza di quelli SUAP, gestiti tramite il Portale Regionale, ma direttamente dal Comune di Prato.

Il 34% di coloro che hanno risposto al questionario ha dichiarato di aver utilizzato i servizi online SUE più di 10 volte negli ultimi sei mesi<sup>1</sup>. Il 28% dei rispondenti ha utilizzato i servizi online SUE tra 5 e 10 volte in sei mesi, un altro 28% 2-4 volte, il 4% una sola volta e il 6% mai. Anche in questo caso, come per il questionario sui servizi online SUAP, coloro che hanno risposto all'indagine sono utenti che utilizzano il servizio con una certa continuità e che, quindi, lo conoscono bene, come mostra anche sinteticamente il grafico successivo.

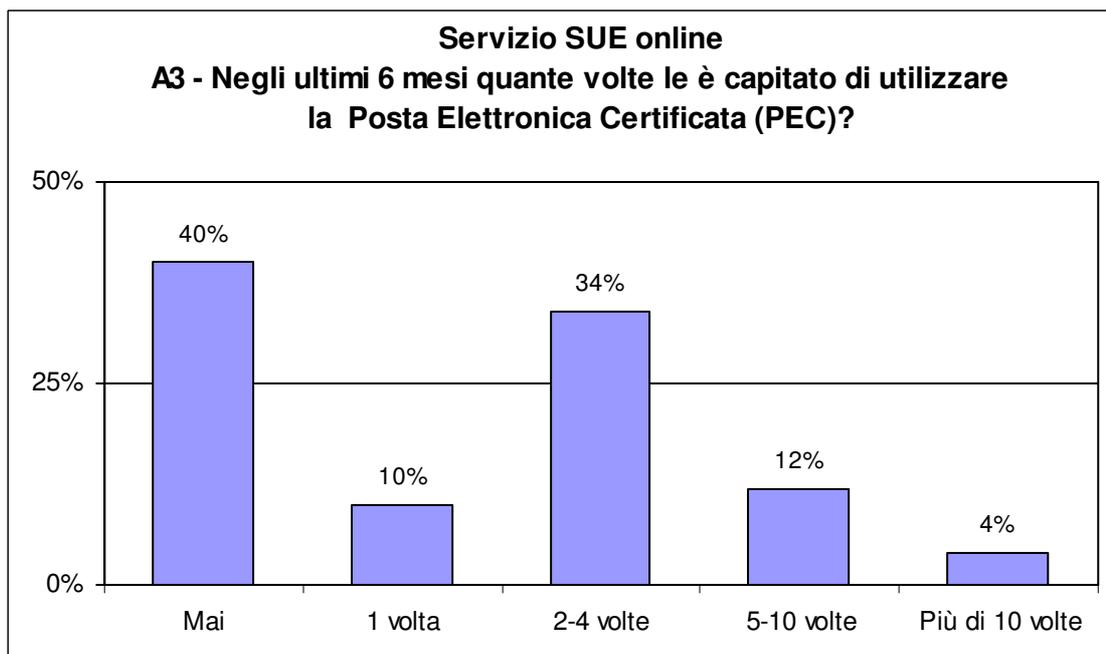


<sup>1</sup> Una doverosa precisazione metodologica riguarda la scelta della chiusura temporale utilizzata nella domanda A1 che, rispetto a quella utilizzata nel questionario sui servizi online SUAP fa riferimento agli ultimi sei mesi (anziché 12). Infatti, nella fase preliminare dell'indagine era emerso che i servizi online SUE sono utilizzati più frequentemente rispetto a quelli del SUAP. I risultati confermano questa osservazione, in quanto coloro che hanno dichiarato di utilizzare i servizi telematici del portale regionale più di 10 volte in un anno nella rilevazione SUAP erano il 17%, contro il 34% di coloro che hanno utilizzato i servizi online SUE più di dieci volte in un arco temporale più limitato (sei mesi).

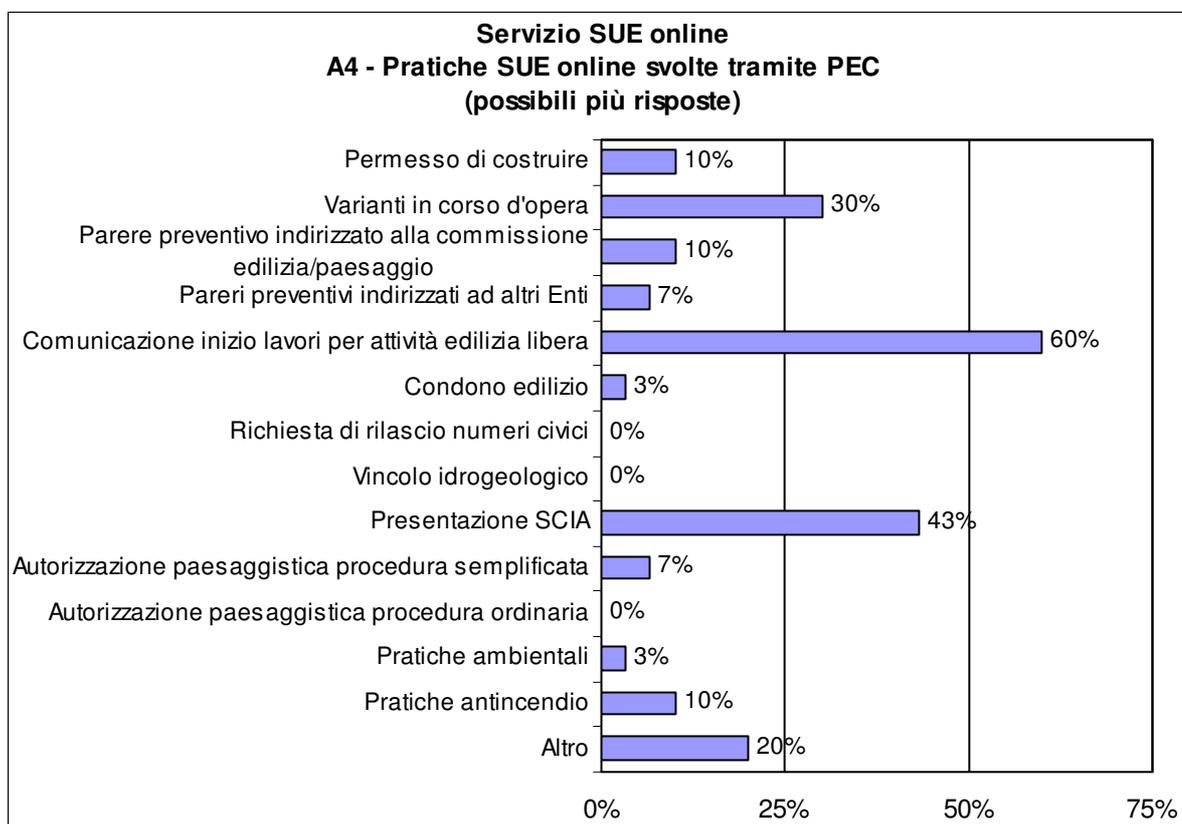
La pratica più frequente sembra essere la presentazione di comunicazioni di edilizia libera, usata dal 74% dei rispondenti negli ultimi sei mesi. Seguono il deposito pratiche per impianti e attestato di prestazione energetica (60%) e la consultazione dell'archivio edilizio online (52%). Le pratiche meno frequenti sono invece la comunicazione di messa in esercizio di ascensori e montacarichi (2%) e la segnalazione di malfunzionamento della procedura (2%).



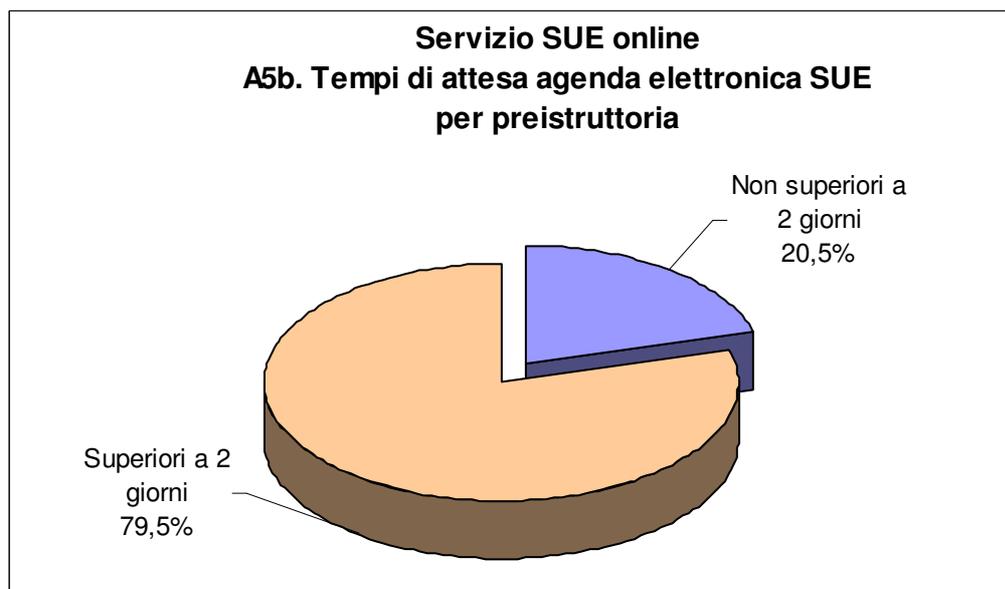
Il 40% dei rispondenti non ha mai utilizzato la Posta Elettronica Certificata (PEC) per i servizi SUE; il 10% l'ha usata una volta in sei mesi, il 34% 2-4 volte, il 12% tra 5 e 10 volte e appena il 4% l'ha utilizzata più di 10 volte, come mostra sinteticamente il grafico successivo. L'utilizzo della PEC è, anche in questo caso, limitato a esigenze di integrazione di documentazione per pratiche già inserite tramite il servizio telematico, e quindi meno frequente rispetto a quest'ultimo.



Le pratiche più frequenti svolte tramite PEC sono la comunicazione inizio lavori per attività edilizia libera (60%), la presentazione SCIA (43%) e le varianti in corso d'opera (30%), mentre pratiche per l'autorizzazione paesaggistica procedura ordinaria, la richiesta di rilascio numeri civici e il vincolo idrogeologico non sono state inviate tramite PEC da nessuno dei 50 utenti che hanno risposto al questionario.

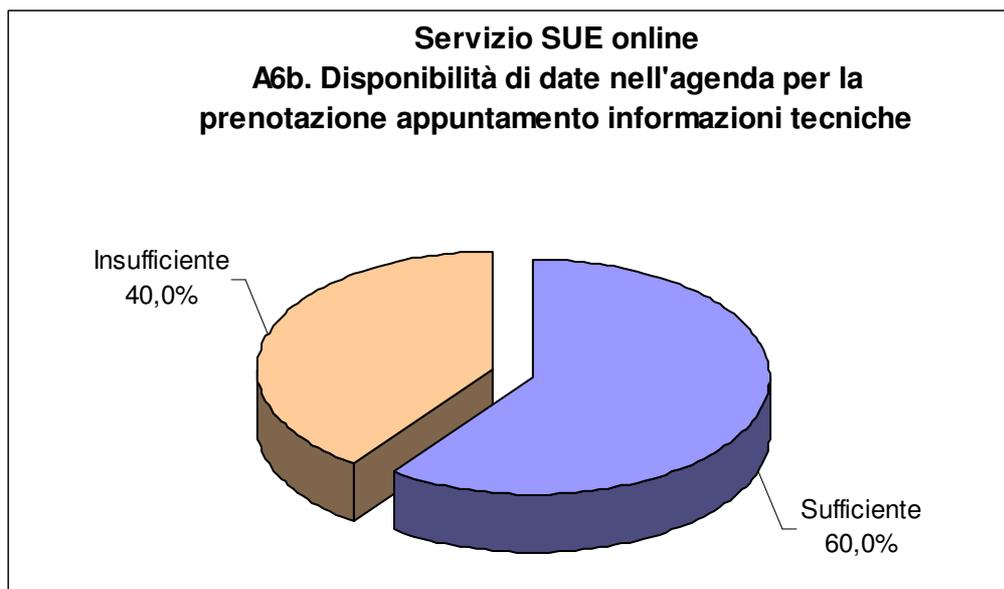


Il 78% degli intervistati ha utilizzato l'agenda elettronica per prenotare un appuntamento per la preistruttoria. Tutti coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato l'agenda elettronica (39 intervistati) hanno dichiarato che è stato facile accedere al servizio. Il 79,5% di coloro che hanno preso l'appuntamento tramite l'agenda elettronica ha riscontrato tempi di attesa dal momento della prenotazione superiori a 2 giorni, come mostra il grafico successivo.

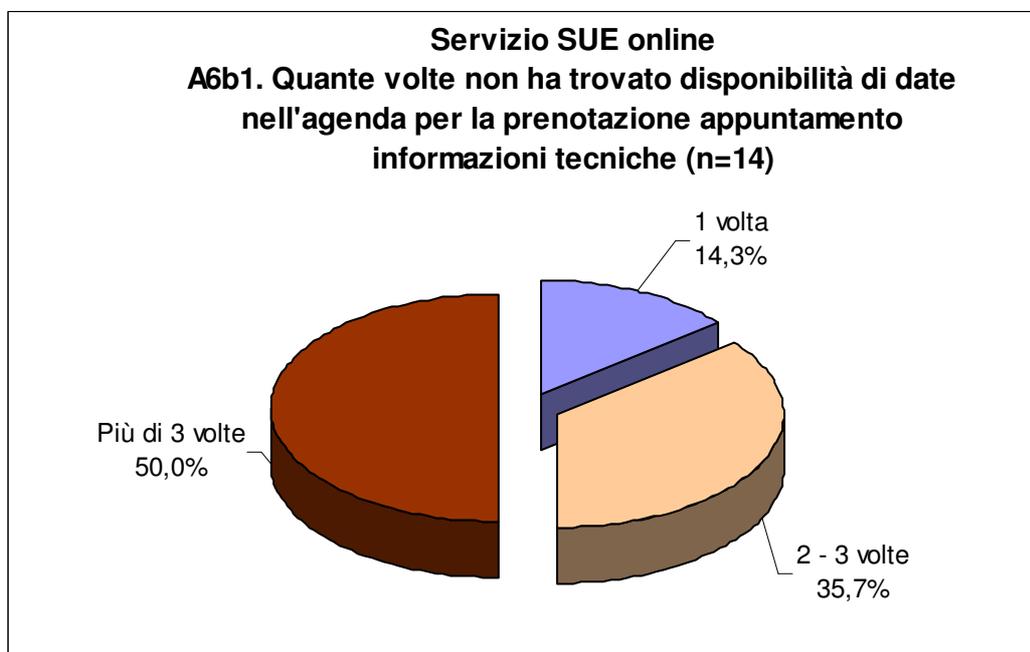


Il 70% di coloro che hanno risposto al questionario, hanno utilizzato il servizio di agenda elettronica per la prenotazione di un appuntamento per le informazioni tecniche.

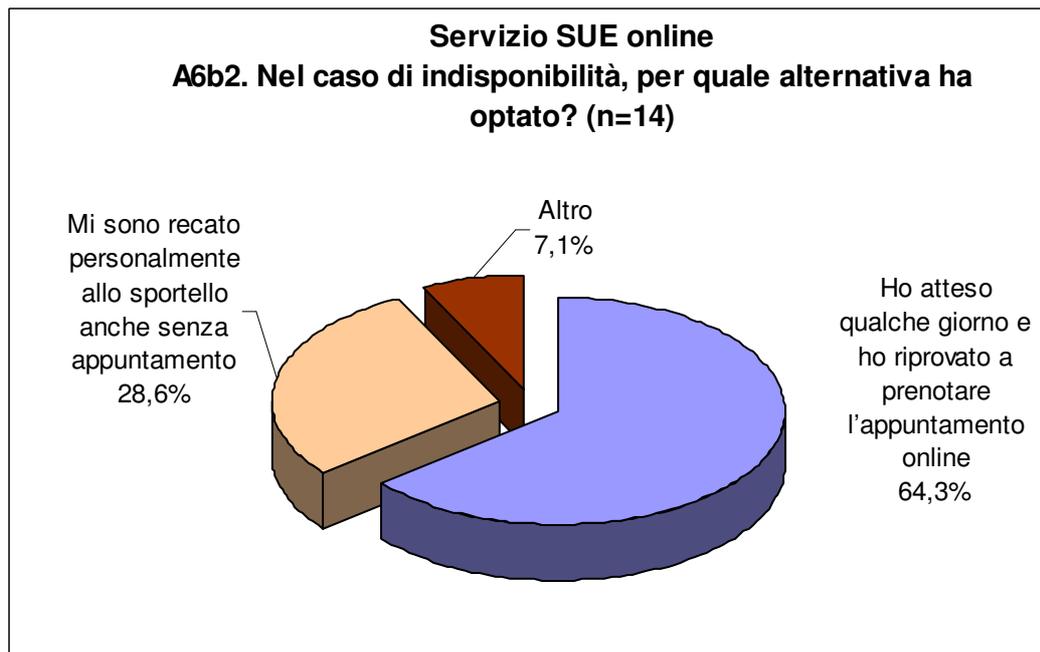
Tra coloro che hanno utilizzato questo servizio, il 91,43% dichiara che è stato semplice accedervi. Il 60% dichiara inoltre che la disponibilità di date nell'agenda era sufficiente, come mostra anche il grafico seguente. In generale quindi il servizio agenda elettronica si configura come soddisfacente.



Tra i 14 rispondenti che hanno dichiarato di aver riscontrato una insufficienza di date disponibili nell'agenda elettronica per la prenotazione di un appuntamento per le informazioni tecniche, il 50% ha dichiarato di aver riscontrato un'indisponibilità di date per più di tre volte, il 35,7% per 2-3 volte e il 14,3% per una sola volta.



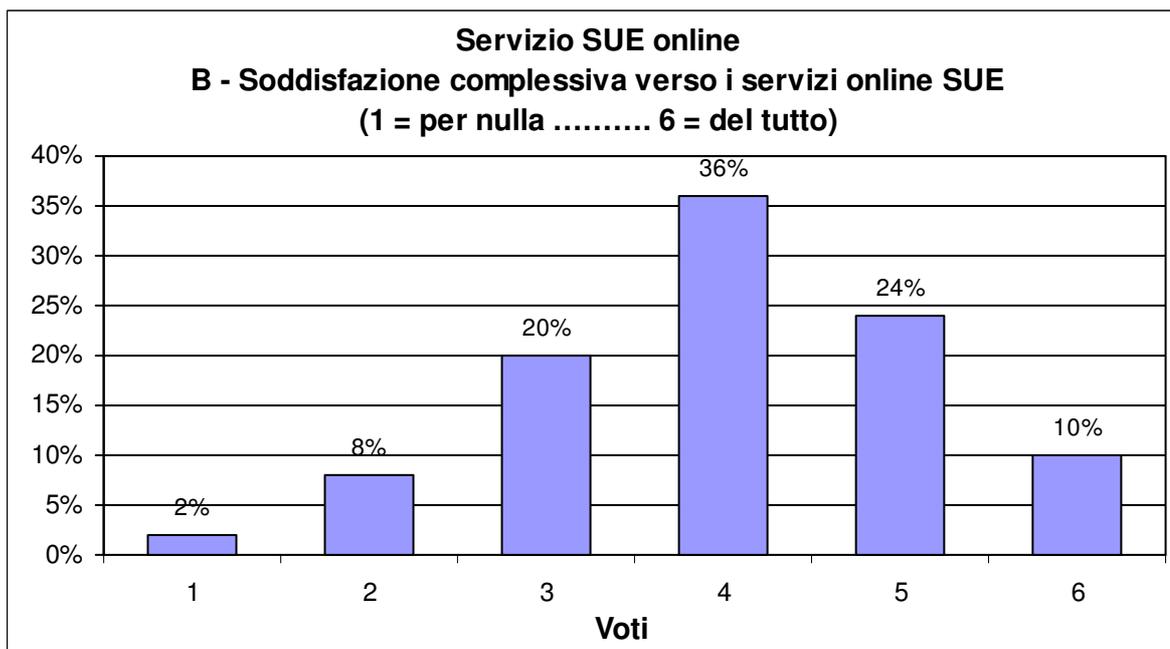
La maggior parte di coloro che non ha trovato la disponibilità di appuntamento per le informazioni tecniche nell'agenda online ha atteso qualche giorno e riprovato a prenotare nuovamente (64,3%). Il 28,6% (4 utenti) si è invece recato personalmente allo sportello anche senza appuntamento.



Solo il 12% dei 50 rispondenti, cioè 6 utenti, hanno utilizzato il servizio di prenotazione via email di un appuntamento congiunto SUAP/SUE. Ciò è sicuramente da attribuirsi al fatto che il servizio in questione è relativamente nuovo e ancora non molto conosciuto. Ciò era già emerso nelle interviste in profondità svolte nell'indagine preliminare. In questi 6 casi, 5 utenti hanno dichiarato che la risposta per email è arrivata in tempi brevi, mentre un solo utente ha dichiarato che i tempi non sono stati rapidi.

<b>SUE online</b>	<b>Voto</b>
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	<b>4,02</b>

La soddisfazione complessiva verso i servizi online SUE è buona, con una media pari a 4,02 e una concentrazione di voti sul valore 4, come mostra in sintesi il grafico seguente.



Il giudizio medio complessivo sui servizi online SUE è, come detto, pari a 4,02.

Il valore più alto in termini di media è stato registrato dall'item relativo all'accessibilità: "Riesco ad accedere con facilità alla procedura per l'invio telematico per le pratiche relative all'attività edilizia", che presenta un valore medio pari a 4,44. Hanno registrato un punteggio medio superiore a 4 ben 6 item su 11, e, in ogni caso, nessun item ha registrato un valore medio inferiore a 3 (insufficiente). L'item che ha registrato il valore medio più basso, pari a 3,33 è quello relativo al contatto telefonico: "Il sito offre la possibilità di contattare facilmente il servizio di assistenza telefonica", come mostra in sintesi anche la tabella seguente.

SUE online - DIMENSIONI	Item	Voto
ACCESSIBILITA'	Riesco ad accedere con facilità alla procedura per l'invio telematico per le pratiche relative all'attività edilizia	4,44
	Riesco ad accedere con facilità ai servizi informativi	4,40
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare il servizio per l'invio telematico delle pratiche	4,08
	Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per la compilazione della modulistica/pratiche	4,10
CAPACITÀ DI RISPOSTA	E' facile compilare gli allegati (form) alla pratica per via telematica	4,08
	Il tempo di connessione mi consente di completare l'operazione	3,92

DESIGN DEL SITO	Riesco a localizzare le informazioni con pochi click	3,86
	E' facile reperire la modulistica da allegare alla pratica telematica	3,92
GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE	Il sito offre la possibilità di contattare facilmente il servizio di assistenza telefonica	3,33
MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO	Il servizio on line ATTIVITA' EDILIZIA - SUE ha semplificato le mie attività	3,90
SICUREZZA	Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati personali	4,14
minimo		
massimo		

A livello dimensionale, la dimensione che ha ottenuto un valore medio più alto è quella relativa all'accessibilità, che ha registrato un voto medio pari a 4,42, mentre quella che ha registrato il valore più basso è quella relativa alla gestione del contatto con l'utente (3,33).

Rispetto invece all'importanza, la dimensione considerata come più importante è sempre quella relativa all'accessibilità, con un'importanza media pari a 5,20, mentre quella reputata meno importante è quella relativa al design del sito, con un'importanza media di 4,02. Come detto, la dimensione dell'accessibilità è anche quella che ha registrato una media più alta in termini di soddisfazione, il che significa che aspettative e realtà degli utenti del servizio SUE vanno a coincidere.

<b>SUE online Media delle dimensioni</b>	Voto medio	Importanza media	gap fra voto e importanza
ACCESSIBILITA'	4,42	5,20	0,78
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI	4,09	5,04	0,95
CAPACITÀ DI RISPOSTA	4,00	4,96	0,96
DESIGN DEL SITO	3,89	4,02	0,13
GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE	3,33	4,83	1,50
MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CITTADINO	3,90	5,04	1,14
SICUREZZA	4,14	5,06	0,92
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	<b>4,02</b>		

## 1.4 Conclusioni indagine servizi online SUAP e SUE

Per concludere, possiamo affermare che, in generale, il servizio online SUE sembra riscontrare un gradimento più alto da parte degli utenti rispetto al servizio online SUAP.

La soddisfazione complessiva registrata dal servizio online SUE è infatti pari a 4,02, mentre quella verso il servizio online SUAP è pari appena a 2,83. Si sottolinea, ancora una volta, come il funzionamento del servizio online SUAP non dipenda direttamente dal Comune di Prato ma piuttosto dalla Regione Toscana che gestisce il Portale Regionale per l'inserimento delle pratiche.

Le principali criticità emerse nell'indagine di Customer Satisfaction sui servizi online SUAP sono proprio relativi al cattivo funzionamento del Portale Regionale, malfunzionamento che non si riscontra invece rispetto ai servizi online SUE, direttamente gestiti dall'amministrazione comunale.

In entrambe le rilevazioni sembra che la dimensione della qualità ritenuta meno importante dagli utenti sia quella relativa al design del sito, anche se probabilmente ciò è da attribuirsi proprio al fatto che il design del sito è buono e per questo non viene percepito come problematico.

Gli aspetti più problematici emersi attraverso l'indagine sembrano essere, per quanto riguarda i servizi SUAP, i tempi di connessione e, in entrambe le rilevazioni, la possibilità di contattare il servizio telefonicamente. A tale proposito è opportuno sottolineare che, a partire dal mese di Marzo del 2014, il servizio di assistenza telefonica dello sportello unico SUAP SUE è stato migliorato attraverso l'introduzione del servizio di smistamento automatico delle telefonate, anche se accade spesso che si debba attendere in linea per un po'.

In entrambi i casi, ma soprattutto nel caso del servizio SUAP, la numerosità delle risposte raccolte è stata bassa, nonostante la proroga della durata dell'indagine e il coinvolgimento (sia tramite lettera d'invito alla compilazione sia tramite interviste ai testimoni privilegiati) degli ordini professionali, il che porta a interrogarsi sulle motivazioni e su possibili strategie di incentivo alla compilazione in caso di ripetizione dell'indagine nelle prossime annualità.

## **2. Indagine sui servizi di sportello SUAP e SUE.**

### **2.1 Premessa.**

La rilevazione di Customer Satisfaction sullo sportello unico SUAP SUE si è svolta dall'1 al 16 ottobre 2014 durante tutto l'orario di apertura del servizio nell'arco del periodo di riferimento, cioè dal lunedì al giovedì in orario 9-13 e il lunedì e il giovedì pomeriggio anche dalle 15 alle 17. Nello stesso periodo sono state effettuate anche le due indagini web relative alla soddisfazione verso i servizi online SUAP e SUE.

La rilevazione è stata strutturata attraverso due differenti questionari: uno sulla soddisfazione verso il servizio di sportello SUAP e uno sulla soddisfazione verso il servizio di sportello SUE.

I due questionari erano contraddistinti da differenti colori, gli stessi utilizzati per distinguere i servizi nel sito web del Comune di Prato: verde per il SUAP e arancione per il SUE. Gli utenti erano invitati a inserire i questionari compilati in delle apposite urne che riportavano il logo del Comune, il titolo dell'indagine e distinguevano le due rilevazioni anche tramite i colori sopra indicati. I questionari sono stati predisposti al meglio anche sulla base di quanto emerso dalla fase preliminare dell'indagine, che si è svolta attraverso interviste privilegiate ad alcuni testimoni privilegiati che ben conoscono i servizi SUAP e SUE.

Lo svolgimento della rilevazione è stato pubblicizzato attraverso un comunicato stampa ufficiale del Comune di Prato e una mail inviata ai professionisti che utilizzano i servizi SUAP e SUE tramite la presidenza degli ordini professionali. Durante il periodo della rilevazione appariva anche una scritta in sovrimpressione sugli schermi della sala di aspetto dell'ufficio che informava dell'indagine in atto e invitava alla compilazione.

Per l'intera durata della rilevazione è stato presente presso lo sportello un esperto dell'Ufficio di Statistica che ha invitato gli utenti a compilare i due questionari cartacei predisposti. Entrambi i questionari erano estremamente brevi, costituiti da un solo foglio stampato in fronteretro che prevedeva un voto sulla soddisfazione sul servizio nel complesso, una scala relativa alla soddisfazione per alcuni aspetti del servizio, alcune domande sulle operazioni svolte allo sportello e, infine, le consuete domande di tipo socio-anagrafico.

La risposta degli utenti all'indagine è stata buona, con un alto tasso di partecipazione e pochissimi rifiuti, segno di un forte interesse verso l'argomento e di una volontà di esprimere la propria opinione verso qualcosa che viene ritenuto importante.

Quasi tutti coloro che si sono recati agli sportelli SUAP e SUE nei giorni della rilevazione hanno accettato subito di compilare il questionario, pochissimi sono stati i rifiuti. Ciò significa che l'utenza del servizio è bendisposta verso lo stesso e, in alcuni casi, fidelizzata.

Infatti, durante il periodo di rilevazione, così come era emerso nella fase preliminare dell'indagine effettuata tramite interviste in profondità a testimoni privilegiati, si è notato che molti utenti si sono recati allo sportello più volte. Ciò è dovuto alla natura del servizio stesso, utilizzato in gran parte da tecnici che effettuano pratiche per conto di clienti. In questi casi, ovviamente, non è stato compilato nuovamente il questionario. In totale sono stati raccolti 83 questionari relativi al servizio di sportello SUAP e 118 questionari relativi al servizio di sportello SUE.

## **2.2 Risultati dell'elaborazione dei questionari sul servizio di sportello SUAP**

Come detto, i questionari raccolti nell'indagine sul servizio di sportello SUAP sono stati complessivamente 83. La soddisfazione complessiva verso il servizio, come riportato nella tabella seguente, è buona, con una media pari a 4,32.

<b>Servizio SUAP allo sportello</b>	
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	<b>4,32</b>

Il 72,3% degli intervistati ha dato un voto di soddisfazione complessiva verso il servizio pari o superiore al 4, quindi nella fascia della soddisfazione alta. Solo l'1% degli intervistati ha dato un giudizio pari a 1, come mostra anche in maniera sintetica il grafico seguente.



Rispetto alle medie riportate dai singoli item, quello che ha registrato un valore medio più alto è stato l'item B3: "i locali sono facilmente accessibili", che ha registrato un punteggio medio pari a 5,05, mentre quello che sembra essere meno soddisfacente è l'item B10 "è facile contattare l'ufficio per telefono", che ha raggiunto un valore medio appena sopra la sufficienza, pari a 3,39. Tutti gli item, in ogni caso, hanno raggiunto un valore medio superiore al 3, e quindi alla sufficienza.

Gli aspetti con punteggi più alti, in termini di soddisfazione media percepita, oltre a quello dell'accessibilità, sono stati il rispetto dell'orario di apertura (5,03) e il comfort degli spazi di attesa (4,93). Quelli invece che hanno riscontrato punteggi più bassi, oltre alla possibilità di contattare l'ufficio per telefono, sono stati la corrispondenza tra le esigenze degli utenti e gli orari di apertura degli sportelli (3,63), la semplicità della procedura per fare reclamo (3,67) e la precisione e completezza delle informazioni telefoniche (3,72).

In generale, quindi, sembra che gli aspetti strutturali del servizio godano di un buon gradimento, mentre più carenti sono gli aspetti che riguardano l'interfacciarsi del servizio verso l'esterno (telefono, orario di apertura, reclamo).

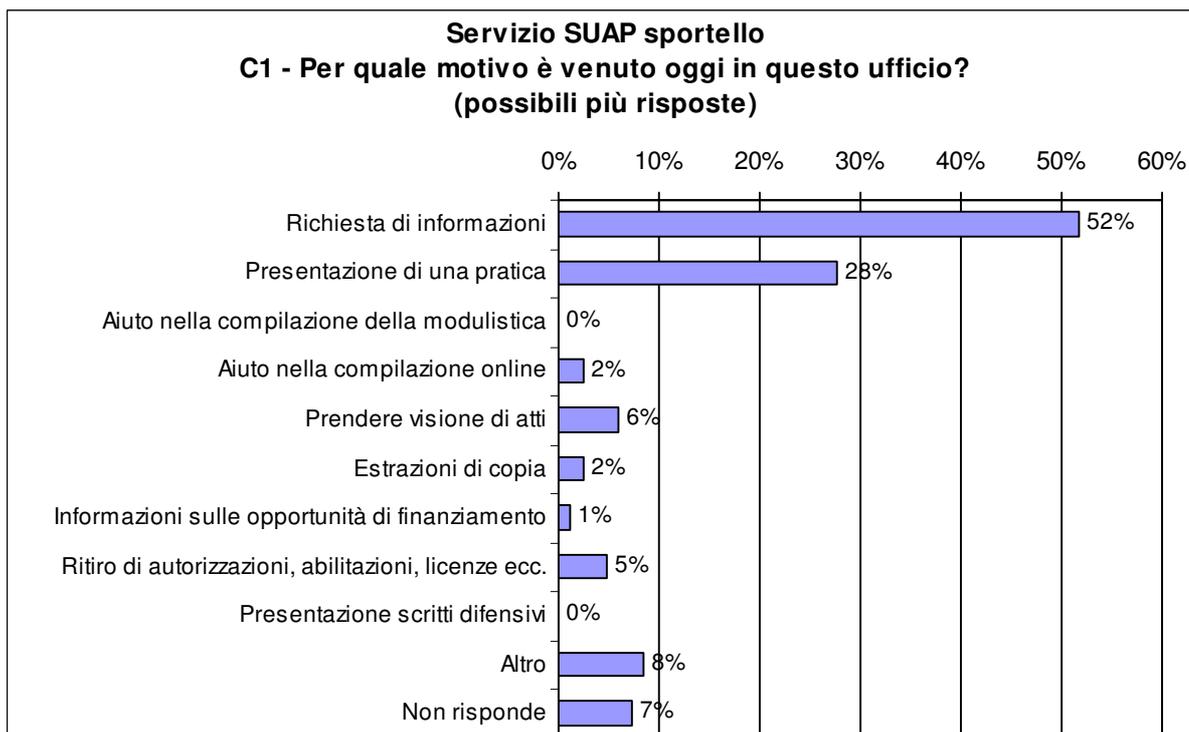
La media raggiunta da tutti gli item è pari a 4,26, grosso modo in linea con la media registrata rispetto alla soddisfazione sul servizio nel complesso, segno che l'opinione dei rispondenti non è mutata rispetto all'idea iniziale, pur valutando uno per uno i singoli aspetti della qualità del servizio. Ciò è anche segno che i singoli item sono congruenti con la dimensione totale della qualità del servizio, e che la scala è quindi

funzionante dal punto di vista tecnico e metodologico. La tabella successiva riporta i valori medi registrati da ciascun item relativo alle dimensioni della soddisfazione verso il servizio.

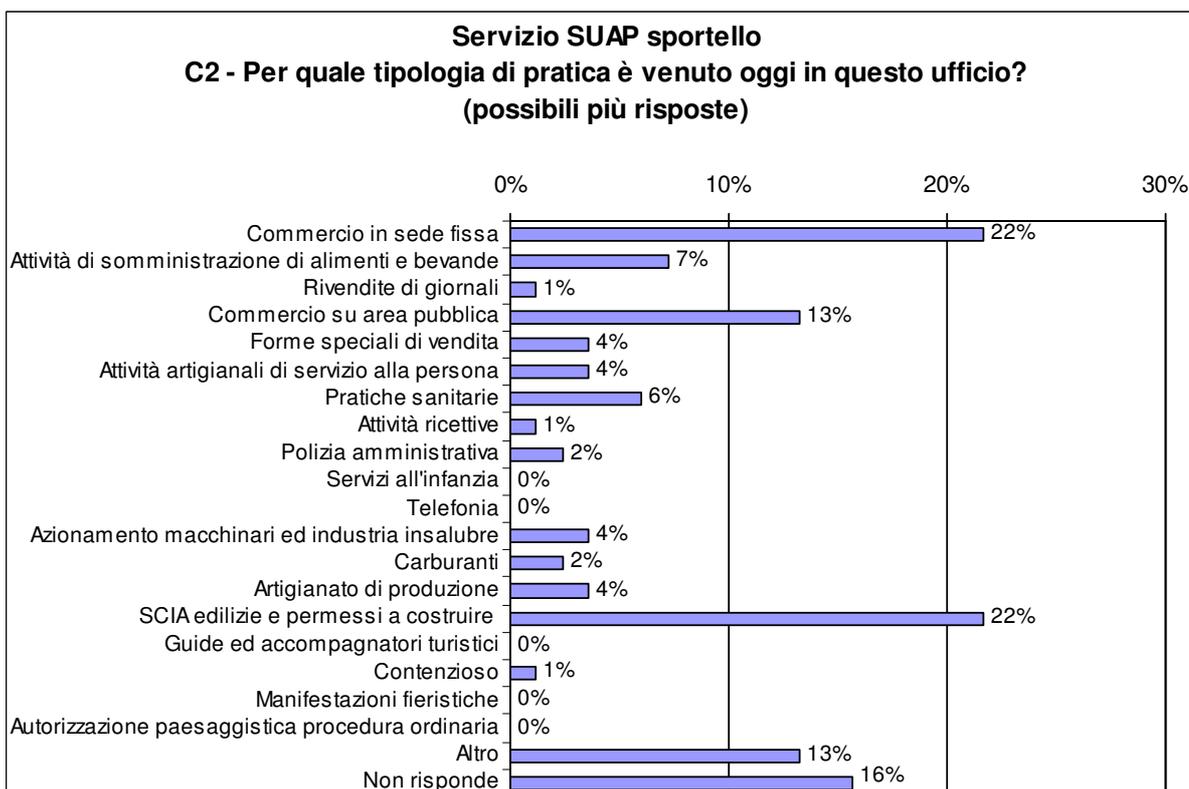
<b>SUAP allo sportello - Item</b>	<b>Voto</b>
B1) Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	4,93
B2) I servizi forniti all'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili	4,61
B3) I locali sono facilmente accessibili	5,05
B4) In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	5,03
B5) Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	4,21
B6) Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	3,91
B7) L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	4,26
B8) I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono contenuti	3,93
B9) Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze dell'utenza	3,63
B10) E' facile contattare l'ufficio per telefono	3,39
B11) Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	4,29
B12) Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	3,72
B13) Il personale allo sportello è cortese e disponibile	4,56
B14) Sul sito Internet del Comune è facile reperire informazioni sui servizi forniti dallo Sportello	4,56
B15) Sul sito Internet del Comune è facile reperire indicazioni sui documenti da presentare	4,36
B16) Se il servizio non è soddisfacente è facile presentare reclamo	3,67
minimo	
massimo	
<b>Media degli item</b>	<b>4,26</b>

La maggior parte di coloro che hanno risposto al questionario sul servizio di sportello SUAP si è recata nel giorno della rilevazione allo sportello per richiedere informazioni (52%), mentre il 23% vi si è recato per la presentazione di una pratica.

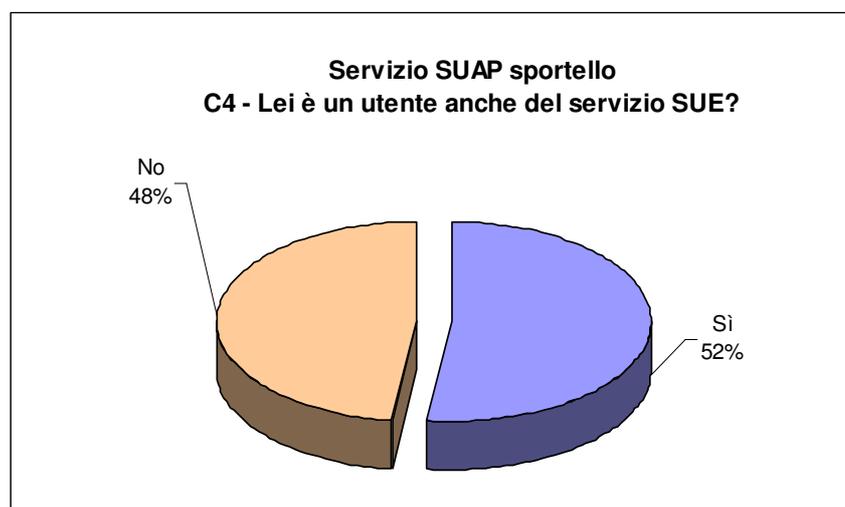
Nessuno, tra gli 83 utenti che hanno compilato il questionario nel periodo di riferimento, si è recato allo sportello per presentare scritti difensivi o per essere aiutato nella compilazione della modulistica, come mostra in sintesi anche il grafico seguente.



Rispetto alla tipologia di pratiche eseguite allo sportello, la maggior parte di coloro che hanno risposto ha dichiarato di essersi recato all'ufficio SUAP nel giorno in cui ha compilato il questionario per la presentazione di una SCIA (22%) e per una pratica di commercio in sede fissa (22%), seguono le pratiche di commercio su area pubblica (13%), come mostra anche il grafico seguente.



Poco più della metà di coloro che hanno risposto al questionario sul servizio di sportello SUAP, cioè 43 rispondenti su 83, hanno dichiarato di essere anche utenti del servizio SUE, come mostra il grafico seguente.



A conclusione del questionario era previsto uno spazio libero per i suggerimenti da parte degli utenti.

Non sono stati molti gli utenti che hanno voluto lasciare un suggerimento in quest'ultima parte. Riclassificando le risposte aperte per categorie, si osserva che il maggior numero dei suggerimenti, cioè 8, è relativo alla richiesta di aumento dell'orario di apertura dello sportello SUAP; si chiede poi maggiore collaborazione con gli ordini professionali (2) e il miglioramento del servizio online (2). La tabella seguente riporta tutti i suggerimenti raccolti riaggregati per categorie.

<b>SUAP allo sportello</b>	
<b>SUGGERIMENTI</b>	<b>n.</b>
aumentare l'orario di apertura	8
maggiore collaborazione con gli ordini	2
migliorare il servizio online	2
migliorare gli spazi di attesa	1
velocizzare alcune procedure (trasmissione genio civile)	1
operatore unico allo sportello	1

## 2.3 Risultati dell'elaborazione dei questionari sul servizio di sportello SUE

I questionari sulla soddisfazione verso il servizio di sportello SUE completati sono stati in tutto 188. La soddisfazione generale registrata verso il servizio, come riportato nella tabella seguente, è buona, con una media pari a 4,44.

<b>Servizio SUE allo sportello</b>	
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	<b>4,44</b>

Anche relativamente alla distribuzione complessiva dei voti da 1 a 6 della soddisfazione verso il servizio in generale, si notano giudizi positivi, con appena il 12% degli utenti che ha dato un voto pari o inferiore a 3, mentre circa l'80% dei rispondenti ha dato un valore pari o superiore a 4, quindi superiore alla sufficienza.



In termini di punteggio medio, soltanto uno dei 16 item relativi alle dimensioni della qualità del servizio ha registrato un punteggio inferiore alla sufficienza, cioè l'item "B10) E' facile contattare l'ufficio per telefono", con un valore medio appena inferiore alla sufficienza e pari a 2,97.

Tutti gli altri item hanno raggiunto o superato la sufficienza, almeno rispetto alla media. Gli item con punteggi medi appena più alti della sufficienza sono "B12) Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete", con una media pari a 3,22

e “B9) Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze dell’utenza”, con un valore medio di 3,74.

L’item che ha registrato un punteggio più alto in termini di media è stato “B4) In questo ufficio l’orario di apertura al pubblico è rispettato”, con una media di 5,15 seguito da “B1) Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli”, con un punteggio medio di 5,10, e “B3) I locali sono facilmente accessibili”, con una media di 5,05.

In sintesi, quindi, possiamo osservare che gli aspetti più carenti sembrano essere quelli relativi all’assistenza telefonica, mentre quelli più apprezzati sono quelli relativi all’ambiente e alla cura degli spazi. Come già rilevato rispetto al servizio dello sportello SUAP, sembra che gli aspetti strutturali del servizio godano di un buon gradimento, mentre più carenti sono gli aspetti che riguardano l’interfacciarsi del servizio verso l’esterno (telefono, orario di apertura, reclamo).

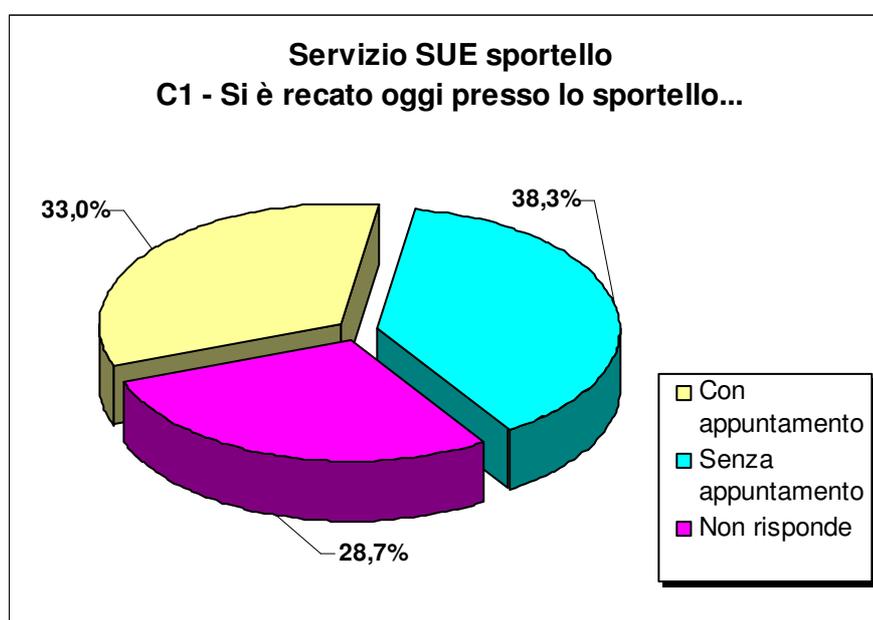
La media raggiunta da tutti gli item è pari a 4,21, valore un po’ inferiore alla media registrata rispetto alla soddisfazione sul servizio nel complesso, segno che l’opinione dei rispondenti è leggermente mutata rispetto all’idea iniziale nel momento in cui è stato richiesto di valutare uno per uno i singoli aspetti della qualità del servizio. Ciò significa che vi sono dei singoli aspetti del servizio che sono leggermente peggiori del servizio nel suo complesso.

La tabella seguente riporta i valori medi conseguiti da ciascun item relativo alla soddisfazione verso il servizio di sportello SUE.

<b>SUE allo sportello - Item</b>	<b>Voto</b>
B1) Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli	5,10
B2) I servizi forniti all'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili	4,45
B3) I locali sono facilmente accessibili	5,05
B4) In questo ufficio l'orario di apertura al pubblico è rispettato	5,15
B5) Le eventuali variazioni di orario sono comunicate in modo chiaro e diffuse rapidamente	4,35
B6) Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio	3,98
B7) L'organizzazione dell'ufficio garantisce il rispetto della privacy	4,21
B8) I tempi di attesa in coda prima di essere servito sono contenuti	4,00
B9) Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze dell’utenza	3,74
B10) E' facile contattare l'ufficio per telefono	2,97
B11) Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali	4,14
B12) Al telefono vengono fornite informazioni precise e complete	3,22
B13) Il personale allo sportello è cortese e disponibile	4,65
B14) Sul sito Internet del Comune è facile reperire informazioni sui servizi forniti dallo Sportello	4,45

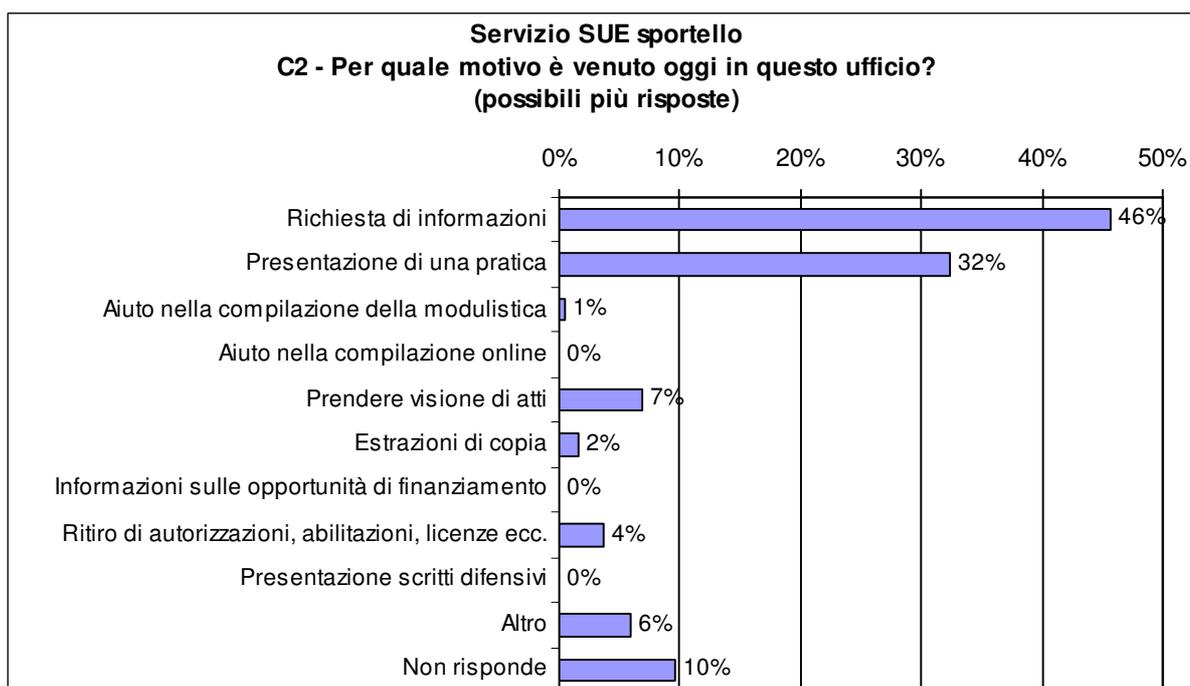
B15) Sul sito Internet del Comune è facile reperire indicazioni sui documenti da presentare	4,41
B16) Se il servizio non è soddisfacente è facile presentare reclamo	3,54
minimo	
massimo	
media degli item	4,21

Il 38% degli utenti che hanno compilato il questionario si è recato il giorno della compilazione allo sportello SUE senza appuntamento, il 33% su appuntamento e quasi il 29% non ha risposto a questa domanda, come mostra anche in maniera sintetica il grafico successivo.

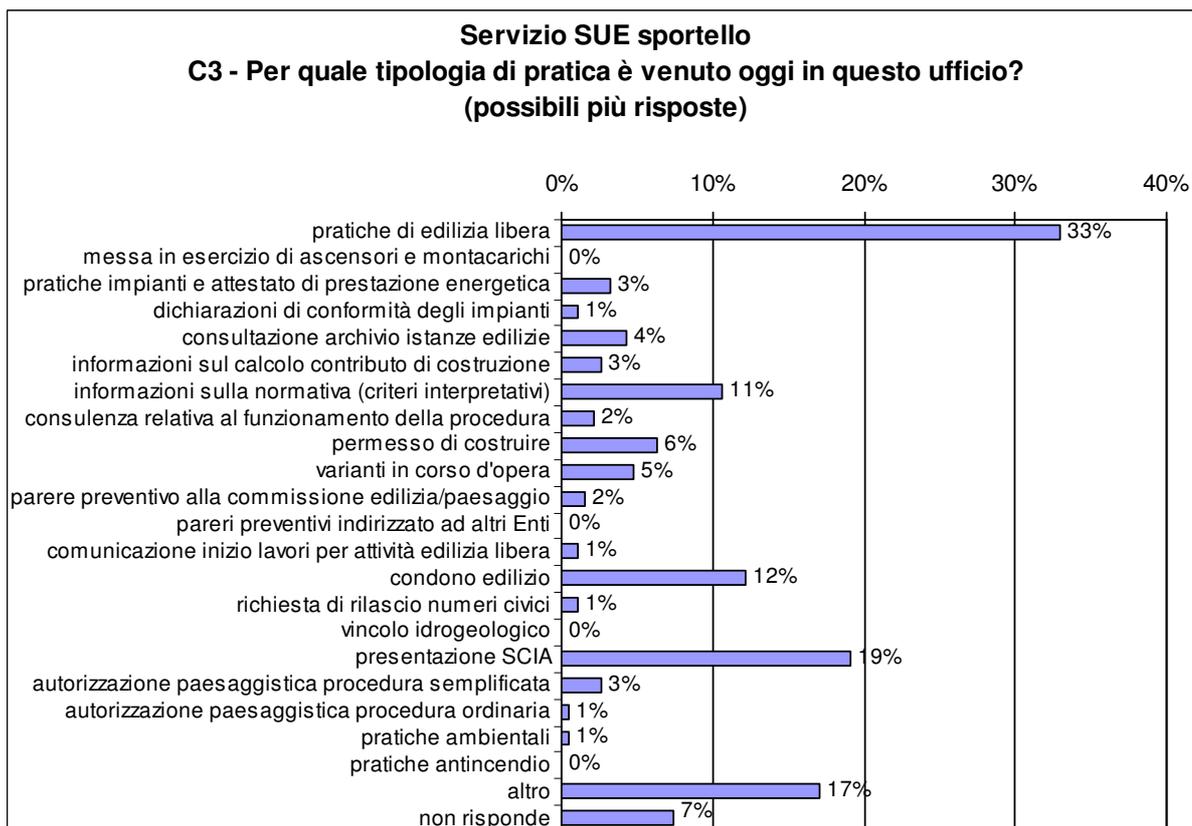


Tuttavia, tra coloro che si sono recati allo sportello senza appuntamento, soltanto 3 persone hanno dichiarato di non aver trovato disponibilità nell'agenda online, mentre il 72,22% si è recato allo sportello senza appuntamento perché la pratica che doveva effettuare non richiedeva affatto l'appuntamento. Altri hanno dichiarato di essersi presentati allo sportello senza appuntamento dopo aver contattato l'ufficio telefonicamente per un'informazione veloce o per un imprevisto sopraggiunto il giorno stesso della visita allo sportello.

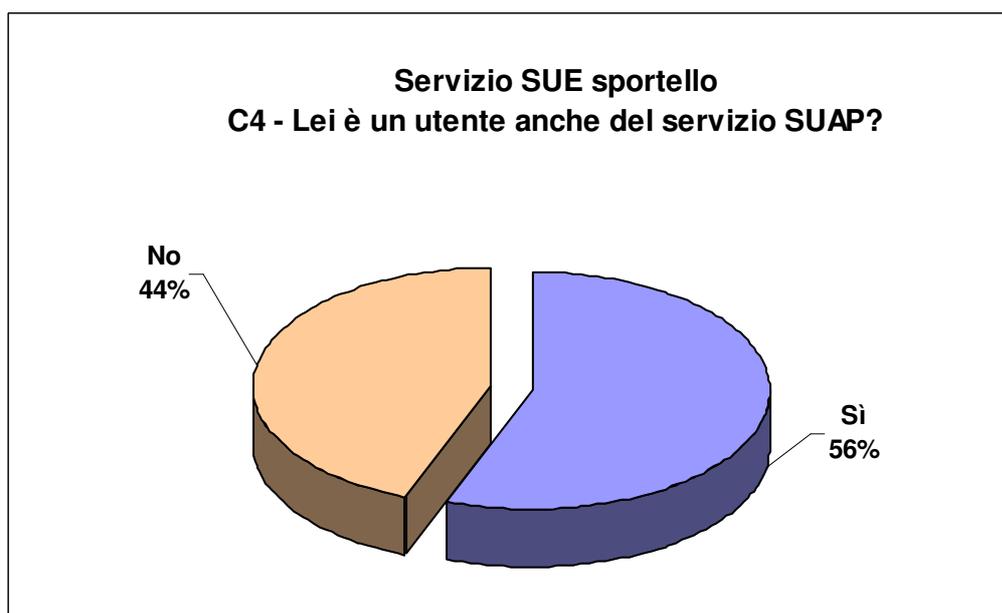
La maggior parte di coloro che hanno risposto al questionario si è recato allo sportello SUE il giorno della compilazione per richiedere informazioni (46%) o per presentare una pratica (32%).



Il 33% di coloro che hanno risposto al questionario si è recato allo sportello nel giorno della partecipazione all'indagine per la presentazione di una pratica di edilizia libera, mentre un ulteriore 19% vi si è recato per la presentazione di una pratica SCIA, il 12% per pratiche relative a un condono edilizio e un altro 11% per ricevere informazioni. Nessuno si è recato allo sportello per la presentazione di pratiche antincendio, vincolo idrogeologico, parere preventivo indirizzato ad altri enti e messa in funzione di ascensori e montacarichi.



Il 56% di coloro che hanno risposto all'indagine sulla soddisfazione verso i servizi di sportello SUE hanno dichiarato che usufruiscono anche del servizio SUAP, come mostra in maniera sintetica anche il grafico sottostante. Come visto in precedenza, gli utenti SUAP che avevano dichiarato di utilizzare anche i servizi SUE sono stati, invece, il 52%.

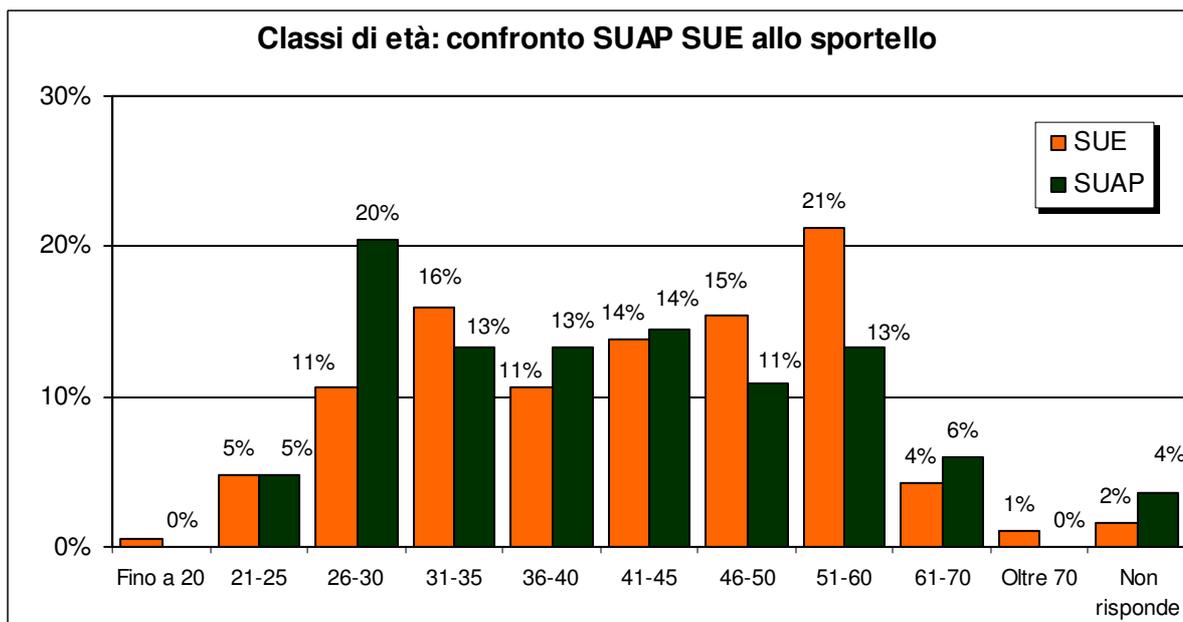


Per quanto riguarda i suggerimenti raccolti attraverso la domanda conclusiva a risposta aperta, 11 utenti chiedono di aumentare l'orario di apertura dello sportello, 6 di uniformare le risposte fornite dal personale, infatti talvolta capita che operatori differenti forniscano risposte diverse alla stessa domanda, 4 vorrebbero un ampliamento del numero di procedure da effettuare online e 2 utenti chiedono di aumentare il personale a disposizione, pur mantenendo il medesimo orario di apertura. Anche in questo caso, come già visto relativamente all'indagine sul servizio SUAP, non sono stati molto gli utenti che hanno lasciato un suggerimento. La tabella seguente mostra in sintesi i suggerimenti emersi dalle risposte aperte.

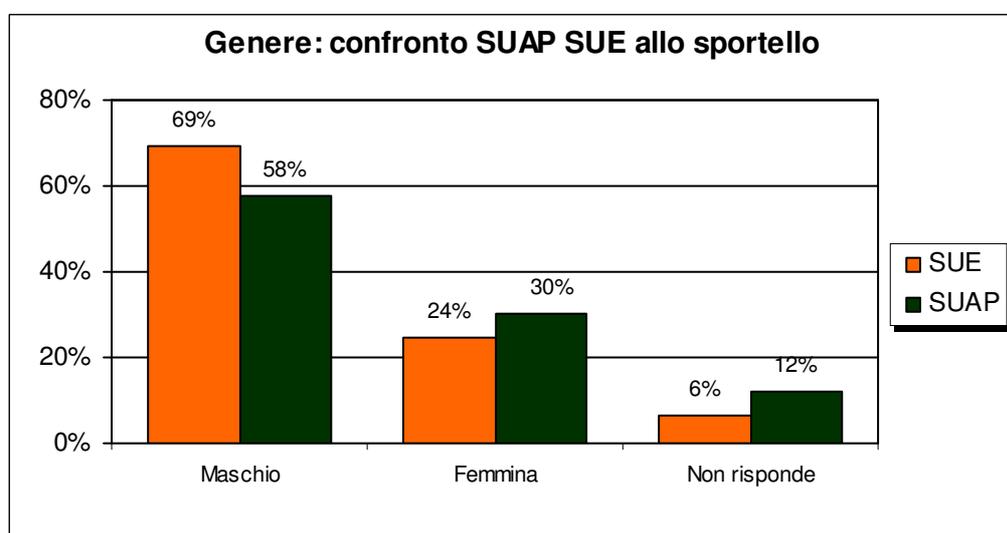
<b>SUE allo sportello SUGGERIMENTI</b>	<b>n.</b>
aumentare l'orario	11
uniformare le risposte che il personale fornisce	6
informatizzare di più le procedure	4
aumentare il personale	2
altro	4

#### **2.4 Confronto caratteristiche socio-anagrafiche degli intervistati SUAP e SUE**

Confrontando le caratteristiche socio-anagrafiche di coloro che hanno risposto al questionario sul servizio di sportello SUAP e coloro che hanno risposto al questionario sul servizio di sportello SUE, notiamo innanzitutto che gli utenti SUAP sono più concentrati nella fascia di età 26-30 anni (20% dei rispondenti), mentre quelli del SUE nella fascia 51-60 anni (21% dei rispondenti). In generale, possiamo notare che i cittadini che hanno risposto al questionario sui servizi di sportello SUAP sono leggermente più giovani di coloro che hanno risposto al questionario sul servizio di sportello SUE, come mostra anche, in sintesi, il grafico successivo.

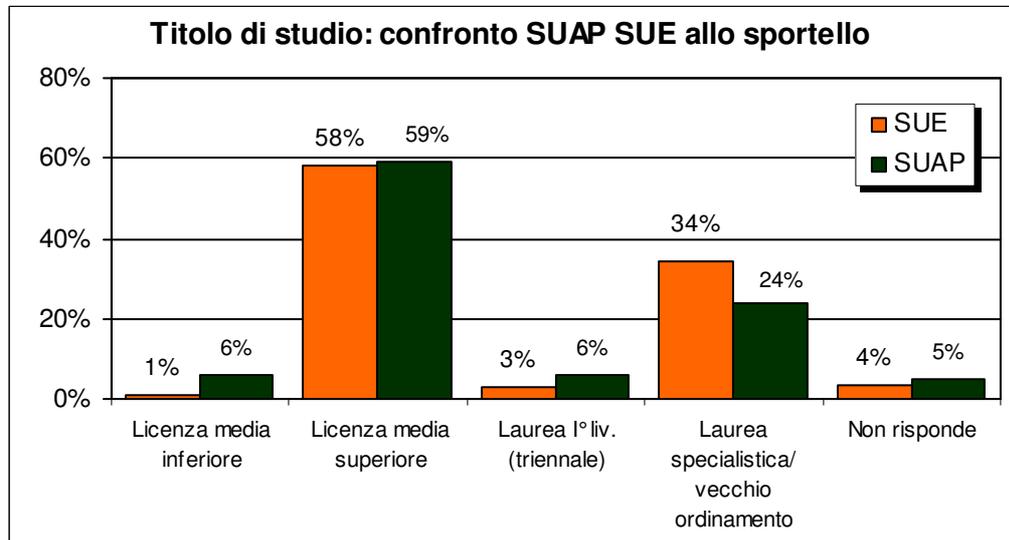


Per quanto riguarda il genere, in entrambe le rilevazioni si può notare una prevalenza di uomini tra coloro che hanno compilato il questionario, anche se le rispondenti donne sono il 30% tra gli utenti SUAP e il 24% tra gli utenti SUE. Sembra quindi che la proporzione di donne che utilizzano il servizio sia maggiore per il servizio SUAP rispetto che sul SUE, come si può evincere anche dal grafico seguente.



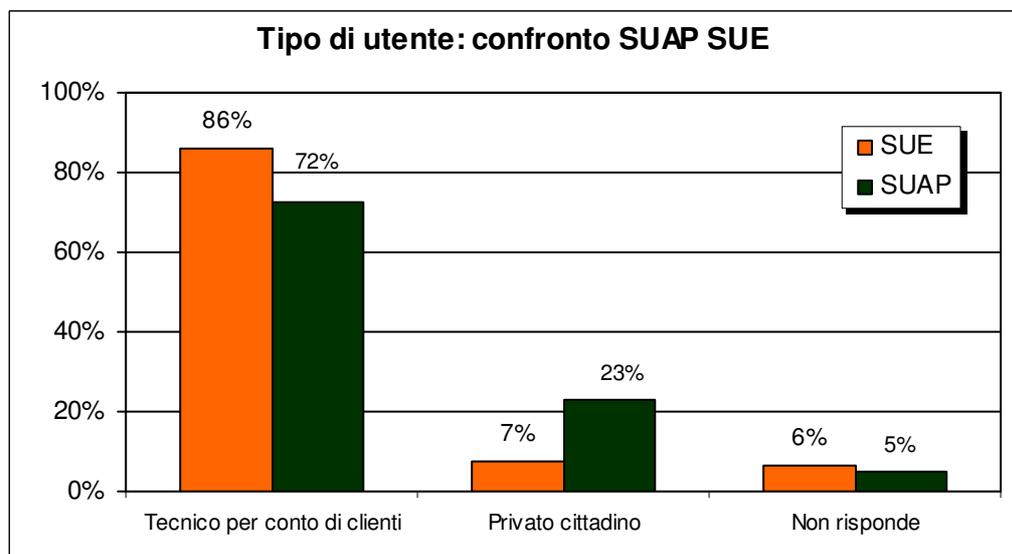
Confrontando il titolo di studio di coloro che hanno risposto ai due questionari, notiamo che, in entrambi i casi, il titolo di studio più frequente è la licenza media superiore, posseduta dal 58% dei rispondenti SUE e dal 59% dei rispondenti SUAP. In generale, coloro che hanno risposto al questionario sui servizi SUE hanno un titolo di studio leggermente più alto, in proporzione, rispetto a coloro che hanno risposto al

questionario sui servizi SUAP. Il 37% dei rispondenti SUE possiede, infatti, un titolo universitario, contro il 30% dei rispondenti SUAP, come illustra in maniera sintetica il grafico successivo.



L'86% di coloro che hanno risposto al questionario SUE si sono recati allo sportello nel giorno della compilazione in qualità di tecnici per conto di clienti, contro il 72% di coloro che hanno riempito il questionario sul servizio SUAP.

Il servizio SUAP sembra dunque interfacciarsi con più privati cittadini, il che è coerente con le finalità e la natura del servizio stesso. E' normale, infatti, che presso lo sportello SUAP si rechino più privati cittadini, soprattutto negli orari in cui è possibile avere informazioni di carattere generale sull'apertura di attività e pratiche ad esse legate.



## **2.5 Conclusioni indagine sui servizi di sportello SUAP e SUE**

In sintesi, sia il servizio di sportello SUAP sia il servizio di sportello SUE sembrano riscuotere un discreto consenso tra gli utenti, con un grado di soddisfazione alto e punteggi medi superiori alla sufficienza.

Ciò era emerso anche nella fase preliminare dell'indagine dalle interviste in profondità ai testimoni privilegiati, che si erano detti soddisfatti dell'organizzazione dei servizi di sportello sia per quanto riguarda il servizio SUE sia per quanto riguarda il servizio SUAP.

I punteggi medi sulla soddisfazione complessiva verso il servizio sono stati alti, 4,32 per il servizio di sportello SUAP e 4,44 per il servizio di sportello SUE.

Gli aspetti risultati migliori in entrambe le rilevazioni sono stati l'accessibilità dei locali e il rispetto degli orari di apertura, mentre gli aspetti che sembrano essere più carenti sono, in entrambi i casi, la facilità di contattare il servizio per telefono.

Nel caso del servizio SUAP il secondo aspetto peggiore è stata l'adeguatezza degli orari, mentre nel caso del servizio SUE la precisione delle informazioni fornite telefonicamente. Si ricorda che il servizio di sportello SUAP ha un orario di apertura effettivamente più limitato rispetto a quello del servizio SUE, ma ha anche un'affluenza più bassa.

In entrambi i casi sarebbe opportuno potenziare e migliorare il servizio telefonica, aspetto sul quale, tuttavia, l'amministrazione comunale sta già lavorando; da marzo 2014, intanto, è stato attivato il servizio di risponditore automatico con smistamento delle telefonate che dovrebbe ridurre i tempi di attesa e rendere più agevole il servizio.

Un'ulteriore differenza che emerge tra i due servizi è quella già citata e relativa al fatto che il servizio SUE è utilizzato maggiormente da tecnici per conto di privati cittadini rispetto al servizio SUAP.

La tabella seguente sintetizza i principali risultati delle due indagini e le mette a confronto.

	Indagine allo sportello	
	SUAP	SUE
<b>numero questionari</b>	83	188
<b>soddisfazione complessiva</b>	4,32	4,44
<b>media degli item</b>	4,26	4,21
<b>aspetto migliore 1</b>	accessibilità locali	rispetto orario
<b>aspetto migliore 2</b>	rispetto orario	accessibilità locali
<b>aspetto peggiore 1</b>	contatto telefonico	contatto telefonico
<b>aspetto peggiore 2</b>	orari adeguati alle esigenze	precisione informazioni telefoniche
<b>utenti anche dell'altro servizio</b>	52%	56%

### 3. Conclusioni e azioni di miglioramento

Come emerso dai risultati delle quattro indagini condotte nell'Ottobre 2014, la soddisfazione verso i servizi SUAP e SUE, sia servizi online sia servizi di sportello, è nel complesso buona, sia pure con qualche criticità.

Le maggiori criticità emerse si possono così sintetizzare:

- L'uso del Portale Regionale per l'invio telematico delle pratiche al SUAP non è agevole. Le difficoltà rilevate riguardano soprattutto i tempi di connessione, la poca immediatezza nel reperire le informazioni necessarie e la lentezza del sistema nell'allegare la documentazione;
- Non è facile avere informazioni telefoniche utili alla presentazione delle pratiche e talvolta le risposte fornite su casi specifici non sono pienamente univoche;
- E' sempre necessario ricorrere al professionista per la presentazione della propria pratica, cosa che rende lo sportello un servizio a misura di tecnico;
- Le indicazioni al pubblico presenti nei locali dello Sportello (cartellonistica) non sono del tutto chiare.

Con riferimento a queste criticità emerse nell'indagine di Customer Satisfaction, il Servizio SUAP SUE intende attuare alcune azioni di miglioramento per superarle, nel breve e nel lungo periodo.

### **3.1 Interfaccia con il sistema regionale**

A seguito delle indicazioni ricevute, il Servizio SUAP SUE si propone di portare a conoscenza del Dipartimento Regionale per l'Innovazione gli elementi che rendono difficoltoso l'uso del Portale Regionale. La Regione Toscana ha, tra gli obiettivi di semplificazione, quello di adottare un'unica piattaforma in tutto il territorio regionale. E' interesse anche delle amministrazioni comunali superare, con l'occasione, le difficoltà operative attualmente riscontrate dagli utenti (in particolar modo quelle relative ai tempi di connessione e quelle relative all'allegazione dei documenti).

### **3.2 Attività di formazione**

Il Servizio SUAP SUE si propone di organizzare con gli ordini professionali momenti di confronto e di approfondimento (seminari) delle tematiche più difficili o di norme di recente introduzione. Si propone anche di creare una sezione delle FAQ, cioè delle domande più frequentemente poste dall'utenza, in modo da ottenere un'area di collaborazione che consenta, per i dubbi più ricorrenti, di avere una posizione chiara da parte del Servizio.

### **3.3 Riorganizzazione delle Schede del "Come fare per"**

In particolare per le attività economiche, il Servizio SUAP SUE si propone di adottare la maggiore chiarezza possibile nello spiegare agli utenti, nel sito, il percorso da seguire (piattaforma o PEC) e i modelli da presentare, nonché di implementare le schede mancanti della sezione del sito denominata "Come fare per...". In generale si persegue, per tutte le tematiche seguite dal Servizio, un miglioramento del sito web ed un riordino delle informazioni presenti, cercando di distinguere al meglio le aree di interesse.

### **3.4 Miglioramento dell'attività di assistenza telefonica**

Al momento dello svolgimento dell'indagine, era stato da poco introdotto un risponditore telefonico che indirizza l'utente sulla base del tema di interesse. Può effettivamente risultare oneroso per l'utente individuare il corretto canale tra le materie elencate. Una valutazione che il Servizio intende effettuare riguarda quindi l'impostazione del risponditore, con conseguente sua revisione, affinché l'utente possa superare le difficoltà esistenti nel raggiungere il corretto interlocutore per le proprie esigenze in maniera rapida e chiara.

### **3.5 Supporto nella presentazione di specifiche comunicazioni di attività di edilizia libera.**

Il Servizio SUAP SUE intende prevedere un punto di assistenza, su appuntamento, per i cittadini che devono presentare pratiche di attività di edilizia libera autonomamente, tramite piattaforma, che sono in grado di presentare la comunicazione ma non di firmarla digitalmente. In tali casi, l'ufficio autenticherà la firma del cittadino.

### **3.6 Migliorare la cartellonistica per le informazioni al pubblico nei locali dello Sportello**

E' emerso un dato relativo ai locali dello Sportello SUAP SUE che riguarda la scarsa chiarezza delle indicazioni al pubblico per la corretta individuazione del tavolo utile per l'utente al disbrigo delle proprie pratiche. In particolare, è risultato un ambiente dove i tecnici possono muoversi con maggiore sicurezza, mentre il cittadino comune riscontra maggiori difficoltà di approccio. Come azione di miglioramento, il Servizio propone di adottare una cartellonistica a misura di cittadino con chiare indicazioni sulle specificità dei tavoli presenti.