

## SCHEDA DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008

### SPORTELLINO UNICO - ATTIVITA' PRODUTTIVE

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dagli Uffici della Direzione Attività produttive e Sviluppo economico, percepita dagli utenti che hanno usufruito del servizio presso le sedi tecniche di Venezia e Marghera e le sedi amministrative di Venezia e Mestre.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati **526** questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **3,05%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (1030). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Anche ogni singola sede ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, registrando un margine di errore del 5,56% (<6%) per la sede tecnica di Venezia, del 5,98% (<6%) per la sede tecnica di Marghera, del 5,97% (<6%) per la sede amministrativa di Venezia e del 6,00% per la sede amministrativa di Mestre.

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: 6,57 per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (tecnica Ve 5,83 ; tecnica Marghera 6,80; amm.va Ve 6,58 ; amm.va Mestre 7,12), ed una media di 6,55 per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (tecnica Ve 5,93 ; tecnica Marghera 6,71; amm.va Ve 6,56; amm.va Mestre 7,06). Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza del servizio Sportello Unico Attività Produttive sia in linea con il giudizio sui singoli fattori della qualità.

**CONFRONTO TEMPORALE:** Il raffronto tra i dati del 2004 e quelli del 2008 è reso difficile dalla variazione di una molteplicità di fattori.

Anzitutto, nel 2004 la rilevazione di *customer satisfaction* aveva interessato solamente le sedi di Venezia-Campo Manin e Marghera-Via Ulloa. Allora, infatti, le competenze dello Sportello Unico erano minori e non comprendevano né le attività svolte nella sede di Mestre-Piazzetta Battisti né tutte quelle attualmente in capo agli uffici di Venezia-Campo Manin. Nel 2004, inoltre, l'universo di riferimento non era costituito solo da società, ditte individuali e persone fisiche, ma altresì da associazioni di categoria e ordini professionali. Differente anche la modalità di somministrazione del questionario: nel 2004, infatti, veniva consegnato all'utente direttamente dagli operatori del SUAP, mentre nel 2008 l'incarico è stato affidato a intervistatori iscritti all'albo comunale. Si ritiene che i punteggi mediamente meno elevati ottenuti nel 2008 siano, almeno in una certa misura, una naturale conseguenza di questa scelta: la somministrazione del questionario da parte di personale esterno, infatti, permette al cittadino di esprimere più liberamente la propria opinione, senza imbarazzo né timori. Proprio in considerazione di ciò, l'aver ottenuto nel 2008 giudizi più che positivi rispetto alla capacità degli operatori di ascoltare in modo adeguato le problematiche/esigenze, alla capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire e alla capacità degli operatori a spiegare in modo comprensibile, rappresenta un risultato eccellente.

Nonostante le diversità sopra elencate, alcuni dati che emergono dal confronto con la precedente rilevazione di *customer satisfaction* possono risultare comunque interessanti: in particolare, il netto calo nella soddisfazione dell'utenza per quanto concerne l'adeguatezza degli orari di apertura (il voto medio passa da 6,90 nel 2004 a 5,55 nel 2008) e l'adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici (6,70 nel 2004 rispetto all'attuale 5,66).

Infine una curiosità: nel 2008 come nel 2004, i cittadini sottolineano l'inidoneità degli ambienti di ricevimento dell'utenza e, quindi, la necessità di un ampliamento degli spazi dello Sportello Unico.

**PUNTI DI FORZA:** Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la capacità degli operatori di ascoltare in modo adeguato le problematiche/esigenze (con un voto medio di 7,60), capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire (7,32) e capacità degli operatori a spiegare in modo comprensibile (7,26).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti sono emerse alcune criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relative all'adeguatezza degli orari di apertura (con un voto medio di 5,55), all'adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici (5,66) e all'idoneità degli ambienti di ricevimento dell'utenza (5,97). La sede tecnica di Venezia ha ottenuto il voto più basso in assoluto (4,80) relativo alla domanda sull'adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici.

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:** Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state: riorganizzazione delle sedi per migliorarne la fruibilità e reperimento on line della modulistica, per cui si procederà come segue:

- a partire dal mese di gennaio 2009, i giorni di apertura al pubblico passeranno da due (lunedì-mercoledì) a tre (lunedì-mercoledì-venerdì) in tutte le sedi del SUAP;
- compatibilmente con le risorse economiche disponibili, nella sede di Venezia sarà approntato un sistema di segnaletica interna che permetta al cittadino di individuare rapidamente l'ubicazione dei vari uffici. Allo scopo di garantire la completezza dell'informazione, si tenderà di sensibilizzare al progetto anche le altre direzioni presenti in Campo Manin;
- aggiornamento del sito internet entro il mese di gennaio 2009;
- entrata in produzione, entro il primo semestre del 2009, del nuovo Front End, che consentirà agli utenti di accedere a tutta la modulistica SUAP.

Con la realizzazione di queste iniziative, la direzione accoglierà anche parte dei suggerimenti formulati dagli utenti. Quanto all'inadeguatezza degli ambienti di ricevimento, sono già in corso i lavori di ristrutturazione di quella che diventerà la nuova sede del SUAP amministrativo e tecnico della terraferma. Il trasferimento dovrebbe avvenire tra la fine del 2009 e l'inizio del 2010.

Per ciò che concerne i tempi di risposta degli uffici, infine, l'introduzione della firma digitale e della posta elettronica certificata, aprirà la strada al cosiddetto front diffuso, progetto che mira, fra l'altro, a una riduzione dei tempi per il rilascio dei provvedimenti grazie al coinvolgimento, nella fase di presentazione delle domande, di associazioni di categoria e ordini professionali.

**Allegati:**

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE