



RAPPORTO 99

COMUNE DI VENEZIA – COSES

Customer Satisfaction

SPORTELLLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

A cura di
V. Colladel
C. Pedenzini

Dicembre 2004



Direttore
Giuliano Zanon

COMUNE DI
VENEZIA



Dirigente Servizio Statistica e Ricerca
Sandro Lombardo

COSES (gruppo di lavoro)

Vania Colladel

Stefania Lugato

Cristiana Pedenzini (*coordinatore*)

Comune di Venezia - Servizio Statistica e Ricerca (gruppo di lavoro)

Rosanna Bigarello (*coordinatore*)

Luca Minto

Alessandra Perosa

Comune di Venezia - Sportello Unico Attività Produttive

Maurizio Dorigo

Sandro Giuffrida

Tiziana Gregolin

Introduzione

Il Comune di Venezia, nell'ambito dei propri obiettivi, ha indicato, anche per il 2004, lo svolgimento di una serie di indagini presso la popolazione in generale e presso alcune categorie di utenti in particolare, per verificare quale sia il livello di soddisfazione circa alcuni servizi erogati. **In questa sede verranno presentati i risultati del monitoraggio sulla qualità percepita dagli utenti dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP).**

Da marzo 2003, il Comune di Venezia ha attivato lo "Sportello Unico per le Attività Produttive", che si occupa delle attività economiche insediate nel territorio comunale e, in particolare, fornisce una serie di servizi rivolti agli operatori economici, alle associazioni di categoria, ai tecnici, ai singoli professionisti e ai singoli utenti. Nel dettaglio, segue le pratiche amministrative di pubblici esercizi, artigiani, attività alberghiere ed extra-alberghiere, impianti di carburante e medie e grandi strutture di vendita, accogliendo e rilasciando autorizzazioni concernenti molti aspetti della vita dell'impresa (comprese le autorizzazioni sanitarie)¹.

In tale struttura le imprese operanti nel Comune di Venezia possono trovare personale qualificato, supporti informativi e servizi per le pratiche di Sportello Unico. Possono predisporre e inoltrare allo Sportello del Comune le pratiche relative alla propria attività, anche quelle riferite ad altri Enti.

Per sostenere in modo efficiente il servizio, Il Comune di Venezia ha allestito un sistema innovativo per semplificare e controllare l'iter delle pratiche, in termini di tempi di rilascio e metodologie.

L'utente si reca presso lo Sportello Unico (dislocato in due sedi, una a Mestre e una in Centro Storico, diverse solo per competenza territoriale), dove riceverà l'assistenza necessaria per mettere a punto la propria pratica. I due uffici attraverso i propri operatori forniscono informazioni; visure e accesso agli atti; ausilio nella compilazione della richiesta; ricezione degli atti (protocollo domande) e rilascio degli atti; visure sullo stato dell'iter delle richieste.

¹ Le rimanenti attività economiche, non rientranti in questa categoria, sono trattate dal SUAP per tutti gli aspetti, fatto salvo i procedimenti amministrativi riguardanti: Pubblici Spettacoli e Polizia Amministrativa; Comunicazione di nuova apertura di esercizi di vicinato; Autorizzazioni di Commercio su aree Pubbliche e Trasporti Pubblici non di linea. Per tali procedimenti l'attività rimane in capo agli Uffici del Commercio. Inoltre, il SUAP ha competenza sugli interventi relativi ad interi edifici ove c'è la compresenza di unità residenziali e di unità a destinazione d'uso economico. In forma crescente vengono erogati anche servizi per l'edilizia residenziale (allo stato attuale orientamento, accettazione, protocollo e rilascio concessioni o autorizzazioni edilizie).

L'unico referente per la richiesta è lo Sportello Unico, anche per le questioni attinenti Enti diversi dal Comune.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Venezia ha anche allestito un servizio on line, attraverso il sito Web <http://www.egov.comune.venezia.it>², articolato in:

- *Front-End* (orientamento e informazione);
- *Back-End* (assistenza e gestione del procedimento unico).

Il *Front-End* è composto da un sistema informativo che consente all'imprenditore, direttamente via Internet, di ottenere preventivamente tutte le informazioni inerenti la propria pratica, conoscendo in anticipo quali saranno le autorizzazioni che dovrà richiedere agli Enti interessati in base alle proprie esigenze. Il sistema informativo fornisce informazioni relative a: Ente di riferimento³, procedimenti, moduli, allegati, oneri, norme di riferimento.

Una volta presentata la pratica l'interessato potrà seguire lo stato di avanzamento anche per via telematica.

² Da tale sito sono state estratte tutte le informazioni che descrivono il funzionamento del servizio riportate in questo paragrafo.

³ Attualmente il sistema gestisce i procedimenti di: Comune di Venezia, Provincia di Venezia, ASL, Vigili del Fuoco, Consorzio Dese-Sile, Consorzio Medio Brenta, Autorità Portuale, ISPESL, Magistrato alle Acque, Vesta, Ferrovie dello Stato, Sovrintendenza per i Beni Storici-Artistici-Ambientali, Architettonici e del Paesaggio.

1. L'indagine

La progettazione e la definizione dell'indagine qui presentata è frutto della collaborazione di vari Soggetti:

- ❖ il **Servizio Statistica e Ricerca del Comune di Venezia** che ha coordinato tutte le operazioni mantenendo uno stretto rapporto con lo *SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE* (incontri preliminari per l'individuazione dei parametri e delle problematiche, raccolta ed elaborazione dei suggerimenti per la definizione del questionario, collaborazione nella soluzione di problemi emersi in itinere) e con il *COSES* (incontri tecnici per un utile confronto sul questionario predisposto, per l'avvallo del piano di campionamento, per la metodologia di somministrazione delle interviste, per la predisposizione del piano di elaborazione dei dati e per la stesura della parte descrittiva).
- ❖ Lo **Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)** che ha collaborato alla determinazione delle linee metodologiche dell'indagine e dei contenuti del questionario e ha condotto la rilevazione presso le due sedi (distribuzione e raccolta dei questionari agli utenti).
- ❖ Il **COSES**, al quale è stata chiesta una collaborazione di tipo specialistico (confronto con il Servizio Statistica e Ricerca relativamente ai questionari, avvallo dei piani di campionamento e collaborazione sui vari aspetti metodologici delle indagini) e una di tipo operativo (cura grafica dei questionari, informatizzazione dei questionari, elaborazione dei risultati e stesura del rapporto di ricerca).

1.1 Obiettivo dell'indagine

Nel 2003, a pochi mesi dall'avvio dell'attività del SUAP, il Comune ha svolto un monitoraggio sulla qualità percepita dall'utenza relativamente al nuovo servizio offerto. Nel 2004, ad un anno di distanza, ha ripetuto l'indagine per verificare i livelli di soddisfazione raggiunti.

Obiettivo dell'indagine, di cui verranno presentati i risultati in questo rapporto, è quindi quello di **conoscere il livello di soddisfazione espresso dagli utenti** (*customer satisfaction*), **il livello di efficienza e di efficacia dello Sportello Unico percepita** dagli utilizzatori, quali sono i canali di pubblicizzazione maggiormente efficaci e l'eventuale utilità dell'introduzione dell'uso della firma digitale.

1.2 L'universo e il campione

L'universo di riferimento è costituito da Associazioni di Categoria, Ordini Professionali, Società, Ditte individuali, Persone fisiche che si sono rivolte allo Sportello Unico per le Attività Produttive nel periodo che va da luglio a novembre 2004.

In fase di definizione metodologica si era previsto un periodo di rilevazione più limitato (dalla terza settimana di giugno a tutto settembre) ampliandosi in itinere (ottobre e novembre) per raggiungere una maggiore numerosità.

La popolazione oggetto di studio è stata suddivisa in due raggruppamenti:

1. utenti (Società, Ditte individuali, Persone fisiche) che si sono recati presso lo Sportello Unico nel periodo indicato;
2. Associazioni di Categoria e Ordini Professionali.

Per la popolazione di riferimento di cui al punto 1, è stato predisposto un questionario consegnato al SUAP (in entrambe le sedi, di Mestre e di Venezia) perché fosse compilato dall'utente al momento del contatto con il personale dell'Ufficio. Stando agli accordi intercorsi con il responsabile del Servizio che ha seguito il monitoraggio, la rilevazione (*questionario autocompilato*) dovrebbe essere stata totalitaria, a meno dei rifiuti (il condizionale è d'obbligo dal momento che non si è avuta alcuna indicazione di come operativamente è avvenuta la distribuzione e la raccolta dei questionari compilati).

Inoltre, non disponendo di dati precisi circa il numero degli utenti, non siamo in grado di quantificare con certezza l'universo di riferimento e la percentuale di rispondenza.

Il gruppo di cui al punto 2 avrebbe dovuto essere contattato direttamente dal personale dell'Ufficio attraverso l'invio di un questionario (*indagine postale*) in versione rivista e corretta rispetto alle particolari esigenze e modalità di utilizzo del Servizio (conduzione delle pratiche per conto terzi). In realtà, tra i materiali che lo Sportello Unico ha raccolto e riconsegnato all'Ufficio Statista del Comune non era presente alcun questionario predisposto appositamente per le Associazioni di Categoria e Ordini Professionali.

Molto probabilmente, la carenza di personale e l'aumento dei carichi di lavoro dello Sportello Unico è la causa di questi disguidi, a tutto svantaggio della qualità dell'indagine.

1.3 *Lo strumento di rilevazione e i contenuti*

Tenendo conto delle indicazioni fornite dallo Sportello Unico per le Attività Produttive e del tipo di somministrazione scelta, è stato predisposto un questionario molto snello e strutturato, che ricalca quasi perfettamente quello utilizzato nel 2003 per poter verificare, a distanza di un anno, come si sono modificate le opinioni degli utenti e come sia eventualmente mutato il grado di soddisfazione per ciascun fattore del servizio.

La parte iniziale del questionario valuta il primo approccio con il servizio: come si è venuti a conoscenza dello Sportello Unico, se ci si è rivolti prima ad un altro Ufficio, se si è richiesto l'ausilio dell'operatore per la compilazione della modulistica e quanto si riterrebbe utile l'attivazione della firma digitale.

Il cuore dell'indagine è composto da un elenco di domande attraverso le quali viene misurata la soddisfazione dell'utenza con punteggi su scala 1-10 (1 minima soddisfazione; 10 massima soddisfazione). I quesiti riguardano, oltre che un giudizio complessivo sul servizio, anche una serie di elementi che in sede di analisi dei risultati sono stati raggruppati in 3 macrofattori:

- Accessibilità (orari di apertura al pubblico, accessibilità di informazioni e moduli via Internet, possibilità di effettuare in un'unica sede gli adempimenti richiesti, risparmio di tempo grazie al servizio dello Sportello Unico; riduzione dei tempi tra l'apertura e la chiusura della pratica).
- Qualità (chiarezza e completezza delle informazioni fornite dagli operatori, chiarezza della modulistica).
- Rapporto con la struttura (disponibilità e cortesia degli operatori; chiarezza e completezza delle informazioni riguardo al percorso della pratica).

Viene inoltre richiesto quanto sia stata utile l'attivazione dello Sportello Unico.

La terza parte è composta da un'unica domanda non strutturata ("aperta"): viene chiesto di indicare uno o più suggerimenti per migliorare il servizio.

Infine, viene proposto una batteria di domande per determinare le caratteristiche dell'utente: la sede utilizzata (di Mestre piuttosto che di Venezia), il Protocollo presso il quale è stata registrata la richiesta (quello Generale piuttosto che quello dello Sportello Unico), la tipologia di pratica (edilizia, commerciale, tributaria, ambientale), la tipologia di utente (Società, Ditta individuale, Persona fisica), la fase della pratica al momento della compilazione del questionario (presentazione richiesta, in iter, conclusa) e l'esito della pratica, se conclusa (positivo, parzialmente positivo, negativo).

Pur cercando di mantenere inalterato l'impianto metodologico e la struttura del questionario,

l'indagine pilota svolta nel 2003 ha suggerito la modifica di alcuni aspetti. I cambiamenti più importanti apportati nel 2004 hanno riguardato:

- l'estensione dell'indagine anche a chi non ha ancora concluso la pratica (e, conseguentemente, l'introduzione dei quesiti sulla fase della pratica e l'esito, se conclusa);
- l'uniformità nelle modalità di somministrazione dei questionari (rilevazione da effettuarsi presso lo Sportello di Mestre e di Venezia attraverso questionario autocompilato eliminando l'opzione mista del 2003 che prevedeva, dato il numero ancora esiguo di utenti, sia il questionario autocompilato direttamente presso le sedi del SUAP, sia l'intervista telefonica per chi aveva concluso la pratica nei mesi precedenti l'avvio del monitoraggio);
- l'arricchimento dei quesiti sulla soddisfazione attraverso l'inserimento di due nuovi elementi (la soddisfazione per la riduzione dei tempi tra l'apertura e la chiusura della pratica e la chiarezza e completezza delle informazioni riguardo al percorso della pratica);
- l'eliminazione dei giudizi di importanza sui vari aspetti che caratterizzano il servizio (sono state mantenute solo le valutazioni sulla soddisfazione perché quelle sull'importanza appesantivano troppo il questionario e non fornivano un significativo arricchimento informativo);
- la predisposizione di un questionario specifico per le Associazioni di Categoria e gli Ordini Professionali (sono state eliminate alcune domande sull'accessibilità e sulle caratteristiche dell'utente che risultavano poco pertinenti per tali Soggetti). Come già sottolineato precedentemente, però, gli Uffici dello Sportello Unico, che si sono fatti carico della somministrazione dell'indagine, non hanno fornito alcun questionario compilato per questo raggruppamento di utenti.

1.4 I livelli di risposta e l'analisi dei dati

La campagna di monitoraggio ha prodotto 579 **interviste** di cui **574** considerate valide (5 questionari non sono stati valutati nell'analisi perché compilati solo parzialmente).

La numerosità raggiunta sembra sufficiente per poter illustrare i dati non solo a livello aggregato, ma anche, come si vedrà in seguito, per gruppi di utenti.

Come già più volte indicato, le 574 opinioni raccolte fanno riferimento solo alla tipologia di utenti che si sono rivolti allo Sportello Unico per pratiche riguardanti la propria attività (Società, Ditta Individuale, Persona fisica) e non per conto terzi (Associazione di Categoria od Ordini Professionali).

La modalità di somministrazione del questionario (autocompilato) influenza la qualità dei dati raccolti in riferimento alle singole domande: oltre la metà dei quesiti (il 57%) presenta un tasso di "non risposta" superiore al 2%. In particolare, le domande più frequentemente "saltate" (cioè con un tasso di non risposta superiore al 5%) sono state cinque: utilizzo dell'operatore, utilità della firma digitale, fase ed esito della pratica, tipologia di utente.

La distribuzione delle interviste secondo le caratteristiche dell'utente e della pratica presentata è illustrata nella tabella seguente.

Distribuzione delle interviste per tipologia di utente e di pratica

	Indagine 2004		Indagine 2003	
	Numero di interviste	% sul totale interviste	Numero di interviste	% sul totale interviste
Totale interviste	574	100,0	261	100,0
Sportello di:				
Venezia	243	42,3	92	35,3
Mestre	315	54,9	152	58,2
Entrambi	16	2,8	17	6,5
Pratiche:				
Una pratica	429	74,7	196	75,1
Più tipologie di pratiche	123	21,4	58	22,2
Non risposta	22	3,8	7	2,7
Tipologia di pratica*:				
Edilizia	261	37,8	173	49,7
Commerciale	142	20,6	85	24,4
Tributaria	178	25,8	58	16,7
Ambientale	109	15,8	32	9,2
Rispondente:				
Società	208	36,2	80	30,6
Persona fisica	85	14,8	57	21,8
Associazione di categoria / Ordine professionale	-	-	72	27,6
Ditta individuale	241	42,0	44	16,9
Non risposta	40	7,0	8	3,1
Domanda presentata a:				
Protocollo Generale	129	22,5	-	-
Protocollo dello Sportello Unico	419	73,0	-	-
Non risposta	26	4,5	-	-
Fase della pratica:				
Presentazione	146	25,4	-	-
In iter	207	36,1	-	-
Conclusione	95	16,6	-	-
Non risposta	126	22,0	-	-
Esito della pratica (se conclusa):				
Positivo	50	52,6	-	-
Parzialmente positivo	18	18,9	-	-
Negativo	11	11,6	-	-
Non risposta	16	16,8	-	-

* Il totale è superiore al numero di interviste perché è stata prevista la possibilità di risposta multipla. La percentuale è stata calcolata non sul totale questionari ma fatto 100 il numero di indicazioni fornite al quesito (690 per il monitoraggio 2004 e 348 per quello del 2003).

Il 55% degli intervistati è stato contattato presso l'Ufficio di Mestre e il 42% in quello di Venezia. Il restante 3% si è rivolto ad entrambi le sedi.

Un quarto degli intervistati è stato colto al momento della presentazione della pratica; un 36% a pratica già avviata (in iter) e il 17% a pratica conclusa (nel momento in cui si ritira l'esito). Alta la percentuale di non risposte (il 22%).

Tre questionari su quattro riguardano utenti che stavano curando una pratica monosettoriale (Edilizia o Tributaria o Commerciale o Ambientale), mentre un altro 21% ha coinvolto più Uffici Amministrativi.

Il settore Edilizia fa la parte del leone con il 38% di pratiche (sono comprese anche le parti di pratiche nel caso delle plurisettoriali). Segue il ramo Tributi con il 26%, il Commerciale con il 21% e l'Ambientale con il 16%. Anche nel 2003 il settore Edilizia è stato il più indicato (la metà delle pratiche erano di sua competenza esclusiva o parziale), mentre il Commerciale (24%) veniva prima del ramo Tributi (17%).

Ben il 42% degli intervistati rappresenta una Ditta individuale, a differenza dell'indagine del 2003 quando tale categoria costituiva il 17% del totale. Non siamo in grado di stabilire se le distribuzioni per tipologia di utente rispecchino l'effettiva presenza delle pratiche al SUAP e la loro evoluzione nel tempo poiché non abbiamo indicazioni sull'universo di riferimento. In ogni caso, la quota così consistente di interviste a Ditte individuali farebbe presupporre che, a un anno e mezzo dall'apertura del servizio, questa nuova agevole procedura abbia indotto più soggetti a sbrigare le pratiche in proprio invece di affidarsi a professionisti (soggetti terzi). L'analisi di questo aspetto viene lasciata allo Sportello Unico che sicuramente dispone delle informazioni complete e che potrà quindi confermare o smentire tale ipotesi.

Solo a chi ha dichiarato di aver concluso l'iter della pratica (95 casi) ne è stato chiesto l'esito: per oltre la metà dei casi (il 53%) è stato positivo e per un altro 19% parzialmente positivo. Un 12% ha avuto un diniego e il 17% non ha fornito risposta. In realtà, molte persone non hanno rispettato il filtro posto nel questionario (il quesito sull'esito era considerato pertinente solo per chi aveva concluso la pratica) e hanno risposto ugualmente. Si tratta di 102 intervistati. Poiché il quesito è stato inserito perché si presumeva un qualche possibile legame tra l'esito della procedura e il giudizio espresso sul servizio (e, come si vedrà più avanti, ciò è stato confermato) e poiché non abbiamo elementi per stabilire se questo centinaio di intervistati ha erroneamente fornito una risposta al quesito o se l'errore è stato nel classificare la propria pratica come non conclusa, si è deciso, a posteriori, di considerare il quesito sull'esito come aperto a tutti i rispondenti. La distribuzione delle frequenze viene quindi modificata nel seguente modo: 21,3%

gli esiti positivi (122 casi); 7,7% quelli parzialmente positivi (44 casi); 2,6% quelli negativi (15 casi) e 68,5% le non risposte (393 casi).

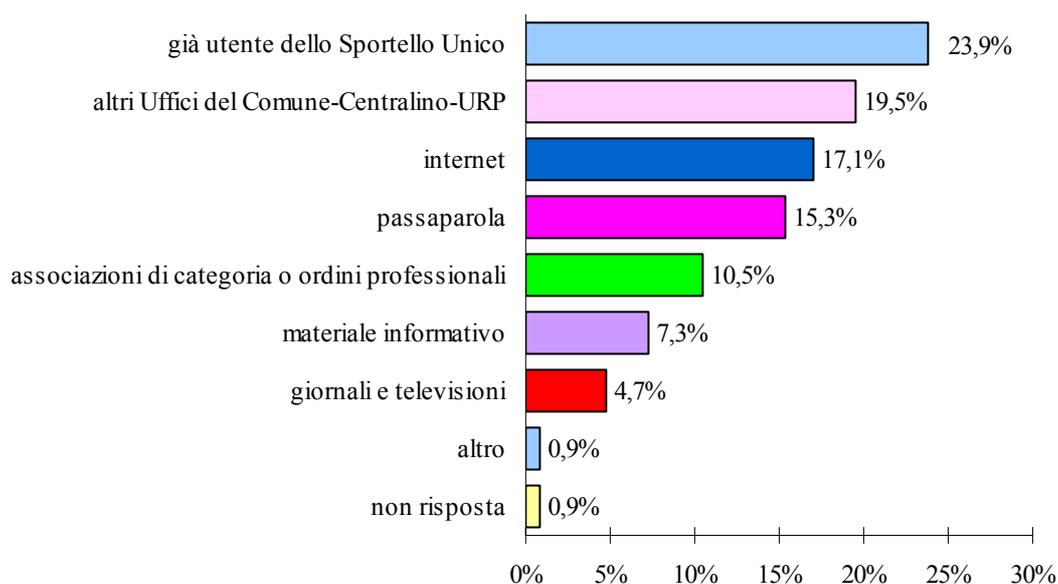
Come già accennato, la parte centrale del questionario riguarda i livelli di soddisfazione (complessivo e su alcuni aspetti specifici della gestione dello Sportello Unico). Il giudizio richiesto doveva essere espresso su scala 1-10 (dove 1 indicava minima soddisfazione e 10 massima soddisfazione). In fase di analisi dei dati è stata utilizzata la seguente classificazione:

- voto inferiore a 6 = fattore insufficiente;
- voto tra 6 e 6,9 = sufficiente, ma non adeguato;
- voto tra 7 e 7,9 = adeguato;
- voto uguale o superiore a 8 = eccellente.

2. *I risultati*

2.1 *Approccio con il servizio*

Circa un **quarto dei rispondenti** conosce lo Sportello Unico perché, alla data dell'intervista, è **già stato utente del servizio**. La percentuale di chi viene a conoscenza del SUAP attraverso le **altre strutture comunali**, pur rimanendo la più alta, passa dal 51% del 2003 al **26% del 2004**. Cresce quindi l'efficacia degli altri mezzi di comunicazione, in particolare del **sito internet**, attraverso il quale viene a conoscenza del SUAP il **22%** dei 437 rispondenti che non erano stati precedentemente utenti (4% l'anno precedente), e del materiale informativo come opuscoli, volantini e manifesti (10% nel 2004 e 4% nel 2003). Il **passaparola** e le **Associazioni di categoria** si confermano buoni canali di informazione, tramite i quali il 20% e il 14% dei nuovi utenti conoscono il servizio.



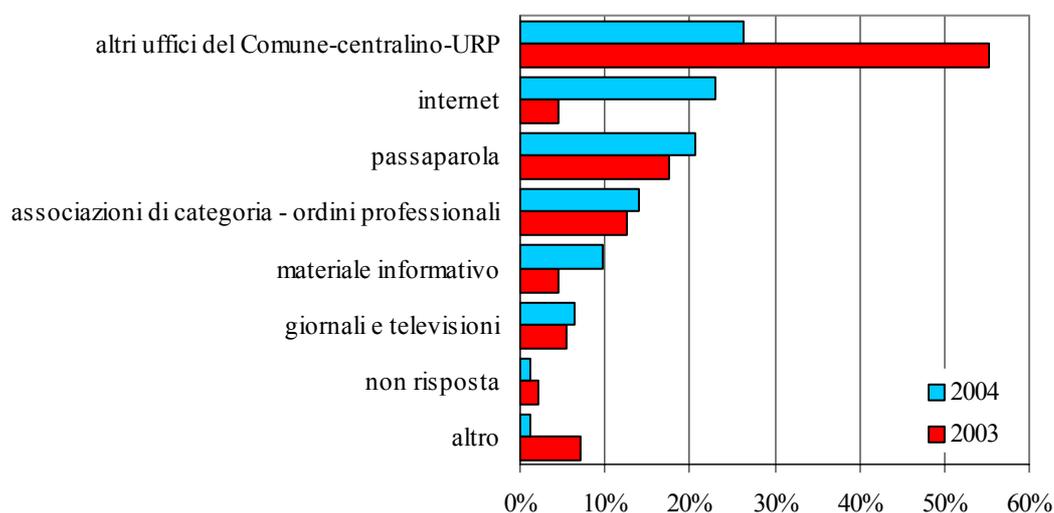
Percentuali calcolate sulle 574 interviste.

La quota di coloro che, alla compilazione del questionario, erano già stati utenti del SUAP è più alta fra i piccoli imprenditori e coloro che vi si sono rivolti per una pratica edilizia (27% in entrambi i casi).

Si notano differenze fra i diversi soggetti anche per il canale attraverso il quale sono venuti a conoscenza del SUAP: per quasi un quarto delle Ditte individuali è stato il sito internet, seguito poi, in ugual misura, da Associazioni di Categoria, passaparola e gli altri Uffici del Comune. Per

le Persone fisiche e le Società, invece, il miglior canale di informazione rimangono gli Uffici comunali, poi il passaparola e quindi il web. Il materiale informativo sembra avere maggiore penetrazione fra le Società e fra coloro che si rivolgono allo sportello per pratiche di natura ambientale. Le Associazioni di Categoria e gli Ordini Professionali hanno avuto un ruolo più importante per chi ha sbrigato pratiche di natura edilizia (18%).

Si osserva, infine, un legame fra il modo in cui si apprende dell'apertura dello Sportello Unico e il protocollo in cui si è presentata la pratica. Se la conoscenza è avvenuta tramite materiale informativo o Associazioni di Categoria, in 4 casi su 5 la domanda è stata presentata al Protocollo dello Sportello Unico; se invece se ne ha sentito parlare da amici e conoscenti o da giornali e televisioni, in 3 casi su 10 si consegna la pratica al Protocollo Generale.

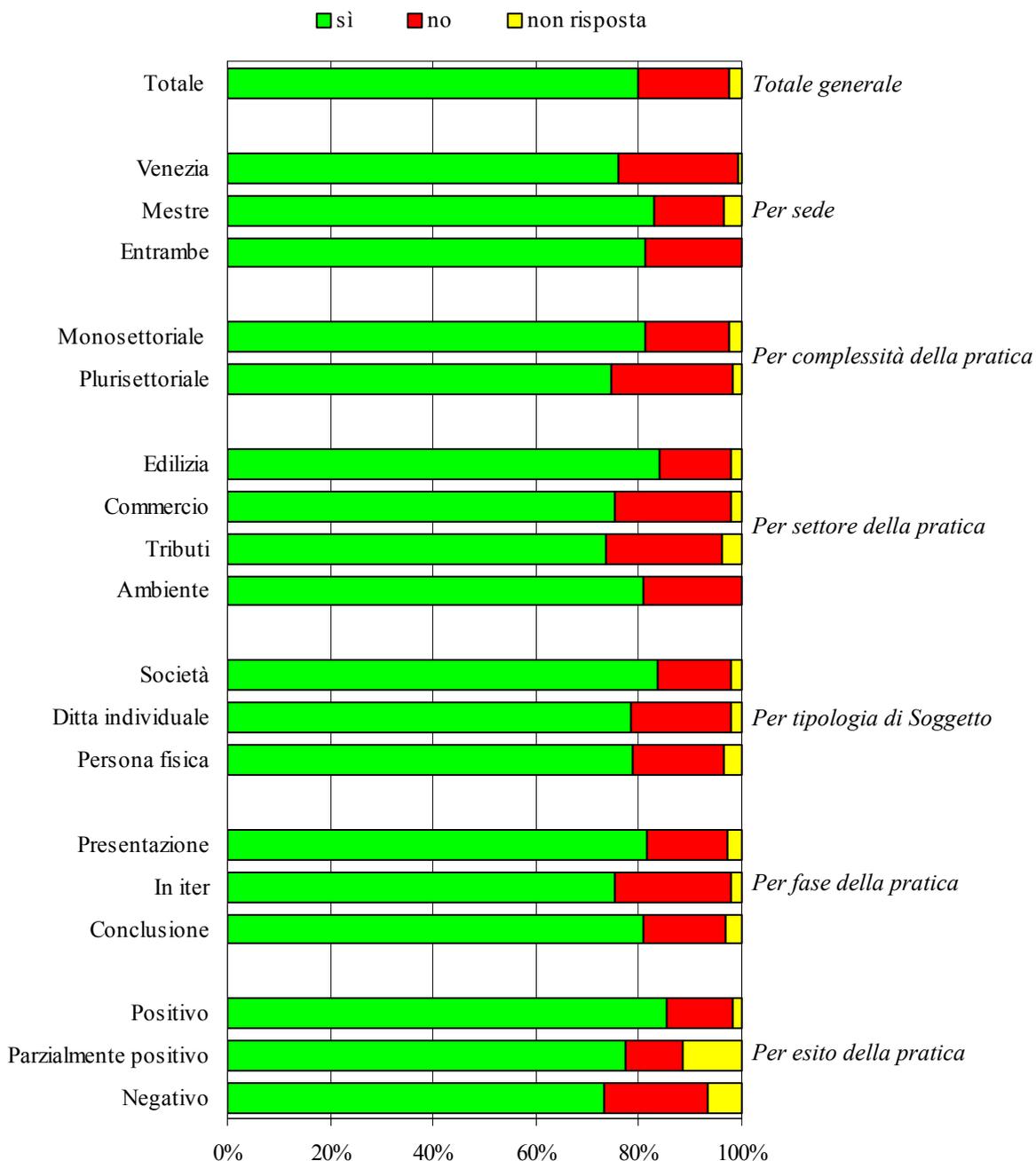


Per il 2004 percentuali calcolate sui 437 rispondenti che non hanno indicato "già utente dello Sportello Unico".

A poco più di un anno dalla sua apertura, si nota come lo Sportello Unico stia diventando oramai il principale Ufficio di riferimento per chi si trova a dover sbrigare pratiche di natura edilizia, commerciale, tributaria, ambientale: **8 utenti su 10**, infatti, **si sono rivolti direttamente allo Sportello Unico**, mentre il **18% prima ad altri Uffici comunali**, in particolare all'URP, al Commercio, Ecologia ed Edilizia Privata. Il passaparola (conoscenza del SUAP da amici e conoscenti) sembra un canale "poco preciso" dato che è legato a un maggior contatto dapprima con altri Uffici comunali; al contrario, coloro che erano già stati utenti dello Sportello lo hanno, nella quasi totalità, individuato come l'interlocutore privilegiato. Hanno fatto maggiormente riferimento direttamente al SUAP le Società e chi ha avanzato una domanda di

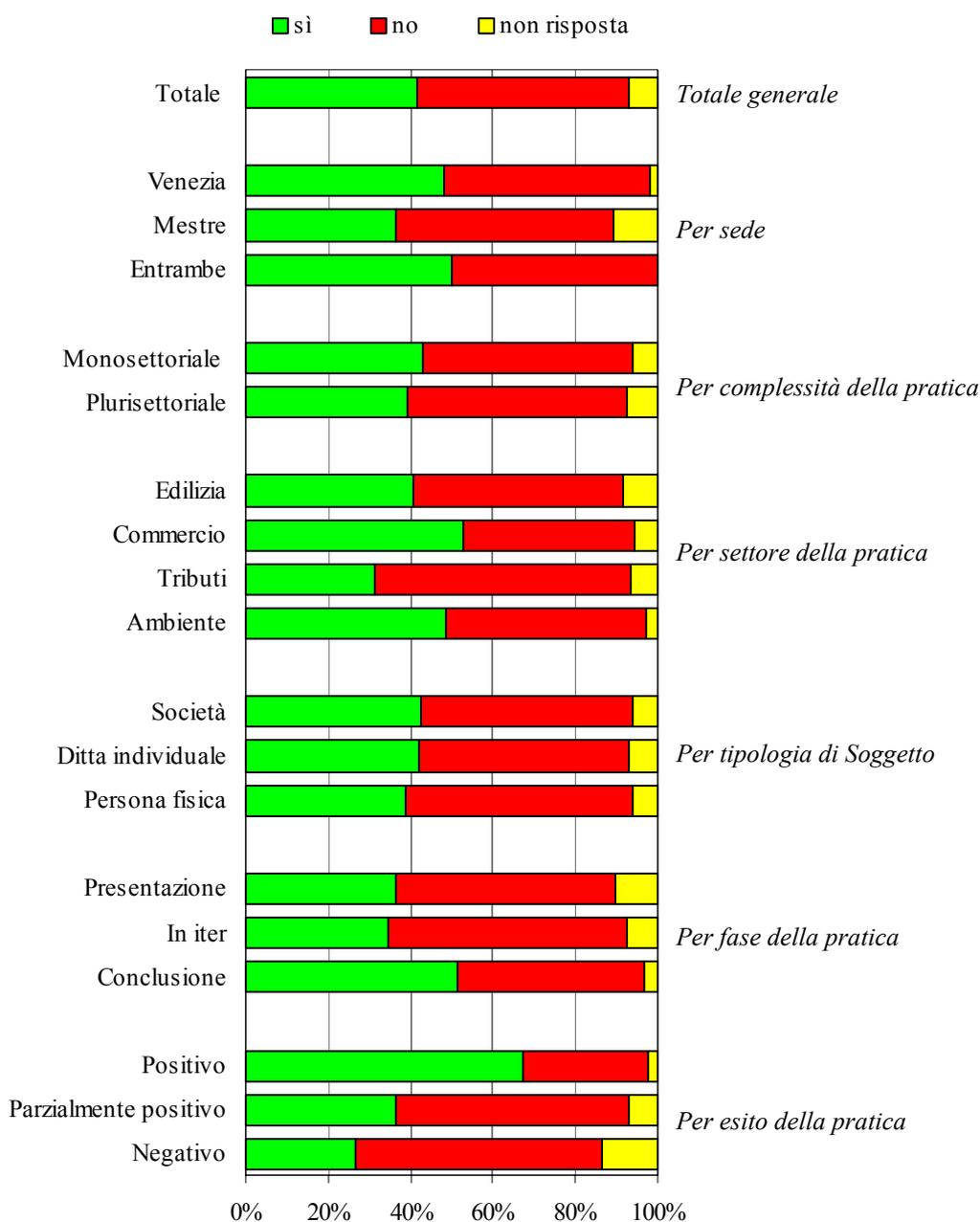
natura edilizia (84% in entrambi i casi contro l'80% come media generale), mentre ci è arrivato passando prima per altri Uffici chi doveva sbrigare una pratica commerciale, tributaria e multisettoriale (22-24% contro una media generale del 18%). Infine, chi non ha immediatamente individuato lo Sportello Unico come referente ha avuto una propensione maggiore di quella media complessiva a presentare la domanda al Protocollo Generale.

Si è rivolto direttamente allo Sportello Unico?



Si sono avvalsi dell'assistenza dell'operatore il 42% dei rispondenti (l'anno passato erano stati il 31%), mentre la metà ha compilato la richiesta "in proprio". Ad "approfittare" maggiormente degli operatori sono stati coloro che hanno presentato domanda in Centro Storico (48%) e chi ha compilato il questionario al termine della pratica (52%). Si osserva, inoltre, che il 67% di coloro la cui pratica si è conclusa positivamente ha compilato la domanda rivolgendosi all'operatore.

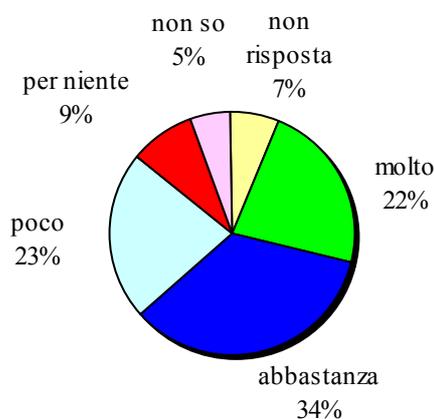
Ha usufruito dell'operatore per la compilazione della richiesta?



Pur non avendo a disposizione informazioni sul momento scelto per somministrare il questionario agli utenti, una così alta positività nell'esito della pratica porterebbe ad azzardare una funzione di "filtro" e consiglio degli operatori per le domande il cui risultato è più incerto. Hanno auto-compilato la domanda le persone fisiche (nel 55% dei casi), chi ha risposto al questionario mentre la pratica era in corso di svolgimento (58%), e coloro la cui domanda ha avuto esito negativo (60%). Contrariamente a quanto ci si poteva attendere, chi ha presentato una richiesta che investe più settori (quindi più articolata e complessa, ma forse presentata da chi è più avvezzo a domande di questo genere) si è rivolto agli operatori un po' meno frequentemente di chi si trova a sbrigarne una sola.

Per poter migliorare ulteriormente il servizio, si sta valutando la possibilità di utilizzare la **firma digitale** per le pratiche del SUAP. **Più della metà degli intervistati vedrebbe con favore l'introduzione** di tale innovazione: per il 22% sarebbe molto utile e per il 34% lo sarebbe abbastanza, mentre il 32% risulta piuttosto scettico sulla sua utilità. Il 5% degli intervistati dichiara di non avere un'idea in proposito, cui va sommato il 7% di mancate risposte.

Riterrebbe utile l'attivazione della firma digitale?



Risultano più interessati all'introduzione della firma digitale innanzitutto chi si è servito degli Uffici di entrambe le sedi (3 su 4 la riterrebbe utile) e della sede in Centro Storico (73%); in seconda battuta chi si è avvalso dell'operatore per la compilazione della domanda (3 su 5 accoglierebbero con favore l'introduzione di questo servizio), le Società, che probabilmente già adottano tale strumento (il 59% la giudica utile), e chi si è recato al SUAP per pratiche di natura ambientale (60%, di cui il 28% la ritiene "molto utile") ed edilizia (59% positivi e 29% di "molto utile"). Appaiono invece più scettici, ritenendo poco o per nulla utile la sua introduzione, chi ha sbrigato una pratica tributaria (36%), chi si è rivolto alla sede di Mestre (39%) e chi conosceva il SUAP perché era già stato un utente (40%). Inevitabilmente il giudizio, positivo o

negativo, sull'utilità dello Sportello Unico influenza quello sulle sue possibili migliorie: mentre il 60% di chi valuta favorevolmente l'apertura dello Sportello Unico per le Attività Produttive considera utile la firma digitale, coloro che ritengono di non aver tratto giovamento dal SUAP stimano anche questo strumento di nessuna efficacia (68% poco o per nulla con il 26% di "per nulla utile").

2.2 *Il giudizio complessivo*

Una quota sempre maggiore di utenti **ritiene utile l'apertura dello Sportello Unico per le Attività Produttive: l'89% nel 2004**, rispetto al già alto 80% rilevato nel 2003. In particolare, il **42%** dichiara di trovare **molto utile la sua introduzione**, il **47% abbastanza utile**; fra il 10% degli scontenti, solo il **2% ritiene lo sportello per nulla utile** (nel 2003 era il 7%). Risultano leggermente meno soddisfatti del suo avvio:

- coloro che hanno utilizzato entrambe le sedi dello Sportello (la cui insoddisfazione, però, in un anno si è dimezzata, passando dal 24% al 13%);
- il 15% di chi vi si è rivolto per richieste concernenti i tributi (pubblicità, occupazione del suolo pubblico, spazi acquei);
- chi ha presentato una domanda che coinvolgeva più tipologie di pratiche (13%);
- coloro i quali hanno compilato il questionario mentre la pratica era in corso di svolgimento.

Rispetto al momento di compilazione del questionario, appaiono particolarmente soddisfatti dell'avvio del SUAP chi ha risposto a pratica conclusa (il 94% lo ritiene complessivamente utile, molto nel 46% dei casi), e la quasi totalità di coloro la cui pratica ha avuto esito positivo (98%) o parzialmente positivo (93%). Non dubita, tuttavia, della sua utilità anche chi ha concluso negativamente la pratica: il 47%, infatti, giudica comunque molto utile il servizio reso dal SUAP.

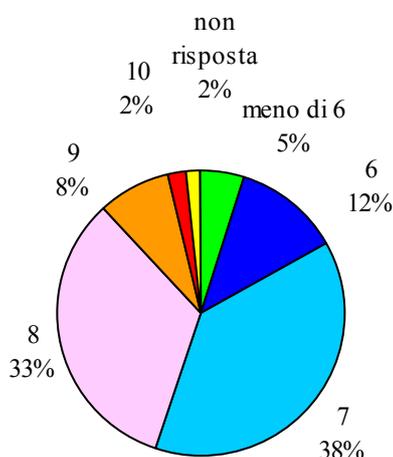
Ritiene utile l'avvio del SUAP?



Il voto medio complessivo assegnato nel 2004 allo Sportello Unico è 7,3 con il 94% di voti positivi: netto superamento, quindi, dello standard europeo di qualità che prevede tre quarti di voti favorevoli. In particolare, il **44% degli utenti intervistati ritiene il servizio eccellente** (voti uguali o superiori a 8), il **38% lo trova adeguato** (voto 7) e il **12% sufficiente**. Come osservato nella domanda sull'utilità dell'attivazione del SUAP, in un anno si è nettamente ridotta la quota di coloro che assegnano allo Sportello Unico un giudizio negativo: i voti non sufficienti sono infatti passati dal 20% al 5%.

L'adeguatezza raggiunta a livello complessivo (il voto medio nel 2003 era stato 6,8) è frutto di un **miglioramento del servizio riscontrato in tutte le componenti sondate nelle due indagini:** i voti medi del 2004 sono infatti sempre più alti di quelli rilevati nel 2003.

Distribuzione percentuale del voto assegnato al servizio (scala 1-10)



Chi si è avvalso degli operatori assegna al servizio un voto più alto: 7,6 rispetto a un comunque adeguato 7,1. Sono meno entusiasti coloro che si sono dovuti recare in entrambe le sedi del SUAP, ma, mentre nel 2003 il loro giudizio era pesantemente negativo (voto medio 4,9), nel 2004 sfiora l'adeguatezza (voto medio 6,8). Si allineano i giudizi rispetto alle due sedi cittadine: 7,3 per gli utenti di Mestre e 7,4 per quelli del Centro Storico, in quest'ultimo caso si nota un netto miglioramento con un voto medio più alto di un punto passando dal 2003 al 2004.

Inalterata l'influenza del settore della pratica sul giudizio complessivo, così come la sua complessità in termini di numero di Uffici che coinvolge (voto medio 7,4 se riguarda un solo settore e 7,1 altrimenti).

Così come nel 2003, sono maggiormente soddisfatte dell'avvio del SUAP le Società che nel 52% dei casi ritengono svolga in maniera eccellente il suo ruolo (voto medio 7,5); leggermente meno entusiasti Persone fisiche e Ditte individuali con un voto complessivo pari a 7,2.

Chi ha compilato il questionario alla conclusione della pratica assegna al servizio un voto medio più alto, pari a 7,6; come era ovvio aspettarsi, se la pratica ha avuto esito negativo il giudizio dato è più basso, anche se sfiora comunque l'adeguatezza (voto medio 6,9 per esito negativo e 7,7 per esito positivo).

Voti assegnati allo Sportello Unico per le Attività Produttive. Indagine 2004 e 2003

	voto medio		% non risposte		% voti positivi	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Giudizio complessivo	7,3	6,8	1,6	1,5	93,6	74,7
Accessibilità						
Sede unica per gli adempimenti	7,6	6,9	1,9	6,5	89,0	68,2
Risparmio di tempo	7,2	6,5	1,4	6,5	88,2	64,0
Fruibilità sito Internet	6,7	6,2	3,1	23,0	81,4	51,7
Orari di apertura	6,9	6,2	1,4	6,1	81,7	59,0
Tempi apertura-chiusura pratica	6,7	-	2,8	-	80,8	-
Qualità						
Informazioni fornite dagli operatori	7,5	7,4	1,6	5,7	91,3	77,4
Modulistica	6,7	6,6	2,3	9,2	83,1	67,0
Rapporto con la struttura						
Disponibilità e cortesia	8,2	8,0	0,7	5,0	96,3	85,8
Informazioni percorso pratica	7,4	-	3,1	-	89,2	-

2.3 L'accessibilità

Come evidenziato nell'indagine 2003⁴, l'accessibilità del servizio è un aspetto che gli utenti valutano decisamente rilevante, attribuendo all'importanza delle diverse componenti voti medi che vanno da 9,3 a 8,6, classificando nell'ordine di rilevanza:

- la possibilità di effettuare in un'unica sede gli adempimenti richiesti;
- il risparmio di tempo per l'unicità della sede;
- l'accessibilità di informazioni e moduli via Internet;
- gli orari di apertura al pubblico.

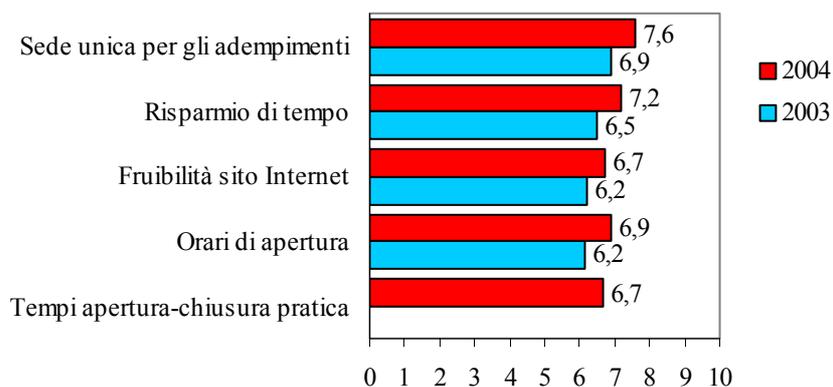
Le aspettative degli utenti vengono rispettate solo in parte dal servizio: tutti i fattori superano lo standard europeo di qualità del 75% di voti positivi, ma 2 fattori su 4 non vengono ancora considerati adeguati. I voti medi sono comunque più alti di quelli dell'anno precedente e, in particolare, **passa da 6,2 a 6,7 l'accessibilità di moduli e informazioni via internet, da 6,2 a 6,9 la soddisfazione per gli orari di apertura; da 6,5 a 7,2 il risparmio di tempo personale**

⁴ Si veda www.comune.venezia.it/statistica/statistiche/customer_satisfaction/home.asp.

conseguente all'apertura del SUAP e da 6,9 a 7,6 l'unicità della sede.

Quest'anno fra le componenti dell'accessibilità è stata introdotta la **riduzione dei tempi fra l'apertura e chiusura della pratica**, che viene ritenuta più che sufficiente (voto medio 6,7 e 16% di giudizi insufficienti).

Voti medi assegnati all'accessibilità (scala 1-10). Indagine 2003 e 2004

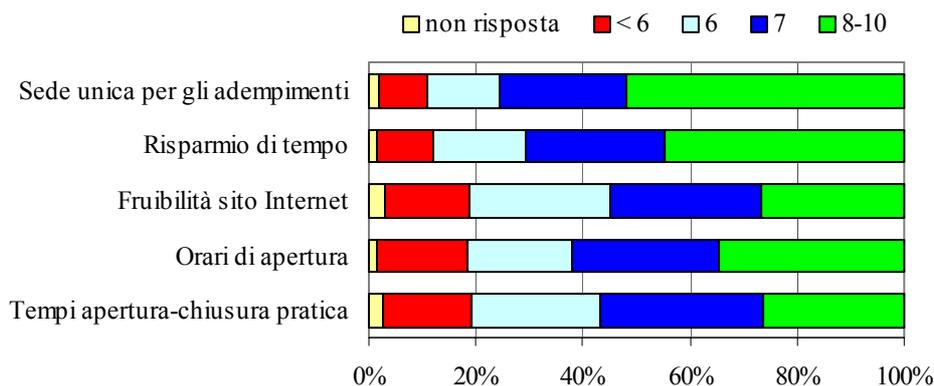


Gli intervistati che non ritengono utile l'attivazione del SUAP esprimono, ovviamente, giudizi più critici su tutto il funzionamento, riconoscendo comunque voti sufficienti a tutti i fattori (ad eccezione del 5,8 alla consultabilità del sito internet e al 5,7 della riduzione dei tempi fra l'apertura e chiusura della pratica). Come l'anno scorso, chi si è recato in entrambe le sedi del SUAP (solo il 2% nell'indagine del 2004) esprime valutazioni più tiepide, comunque sufficienti. L'ufficio del Centro Storico, contrariamente a quanto osservato nel 2003, riceve voti medi più alti di quello di Mestre (in particolare 7,8 per l'unicità della sede e 7,4 per il risparmio di tempo personale). Non si rilevano sostanziali differenze per il settore di competenza, mentre appaiono leggermente più scontenti degli orari di apertura al pubblico (voce citata anche nel 7% dei suggerimenti per il servizio) i piccoli imprenditori e chi ha presentato pratiche più complesse che coinvolgono diversi settori.

Avvalersi degli operatori influenza la valutazione dei tempi: chi è stato aiutato per la compilazione della domanda dà un voto medio di 7,4 al risparmio di tempo personale e 7,0 alla riduzione dei tempi tecnici; al contrario chi ha auto-compilato la richiesta assegna 7,1 per il tempo speso e 6,4 al contenimento dei tempi di disbrigo della pratica. Andamento analogo si osserva fra chi giudica i tempi al completamento della pratica piuttosto che al momento della presentazione, con voti medi che passano, rispettivamente, da 7,4 per il tempo personale e 7,2 per i tempi tecnici a 6,9 e 6,5. L'esito negativo porta a valutare più sfavorevolmente tutti gli aspetti legati all'accessibilità, in particolare l'unicità della sede (7,0), gli orari di apertura e la fruibilità del sito internet (voti medi pari a 6,3).

Il risparmio di tempo personale ha voto 7,4 per chi consegna la domanda al Protocollo Generale e 7,2 per il Protocollo del SUAP. La soddisfazione per l'accorciamento del periodo che intercorre fra l'apertura e la chiusura della pratica è leggermente superiore per chi consegna presso il Protocollo delle Sportello Unico (voto medio 6,7 e 81% di voti positivi) rispetto al Protocollo Generale (voto medio 6,6 e 79% di voti maggiori o uguali a 6).

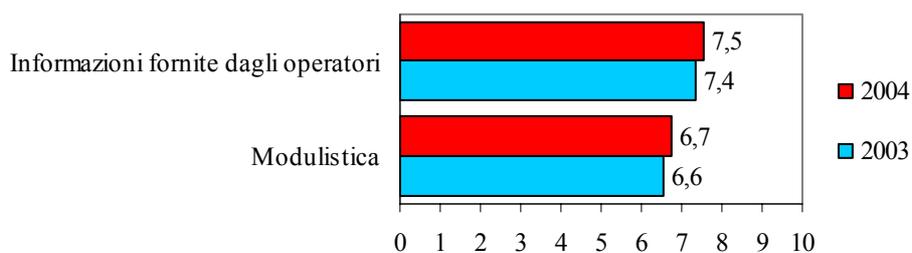
Distribuzione percentuale dei voti assegnati all'accessibilità (scala 1-10)



2.4 La qualità

La qualità del servizio è stata rilevata attraverso la chiarezza e completezza delle informazioni fornite dagli operatori e la chiarezza della modulistica. Anche questi due aspetti sono molto rilevanti per gli intervistati che, nell'indagine 2003, hanno assegnato all'importanza voti medi pari a 9,2 e 8,8. Abbastanza diversi, ma perfettamente in linea con quelli rilevati l'anno precedente, risultano i voti sulla soddisfazione: **sono adeguate le informazioni fornite dagli operatori** (voto medio 7,5 con il 91% degli intervistati che assegna un voto positivo), **più che sufficiente la chiarezza della modulistica** (voto medio 6,7 con l'83% di voti uguali o superiori a 6).

Voti medi assegnati alla qualità (scala 1-10). Indagine 2003 e 2004



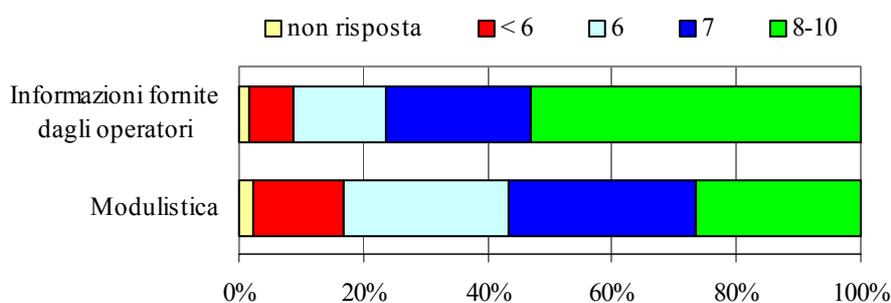
Le informazioni che vengono fornite nello sportello del Centro Storico ricevono un 7,9, quelle di Mestre un 7,3.

Chi ha usufruito dell'aiuto dell'operatore esprime un parere vicino all'eccellenza (voto medio 7,8) per le informazioni ricevute all'atto della presentazione della pratica, a differenza di chi ha autocompilato la domanda che rimane nell'ambito dell'adeguatezza (voto medio 7,3). Anche la modulistica sembra più chiara a chi si avvale dell'operatore, con un voto medio di mezzo punto più alto. Sorge spontaneo chiedersi quanto possano valutare la competenza degli operatori coloro che non hanno usufruito del loro aiuto (sono stati più tiepidi nel giudizio assegnando un 7,3). Probabilmente hanno maggiori elementi di giudizio gli utenti che hanno compilato la richiesta assieme agli operatori (che hanno espresso un voto medio superiore, pari a 7,8).

Al contrario dell'anno scorso, non si rilevano particolari differenze secondo il settore di competenza (gli operatori appaiono un po' più preparati a chi presenta domande commerciali), mentre la complessità porta a dare alle informazioni ricevute un voto minore, ma comunque adeguato.

Come già osservato a livello complessivo, la qualità percepita del servizio dipende dall'esito della pratica: se è stato positivo i voti di informazioni e modulistica sono più alti, rispettivamente 7,9 e 6,9, di quando l'esito è negativo (6,6 per le comunicazioni degli operatori e 6,3 per la chiarezza dei materiali cartacei).

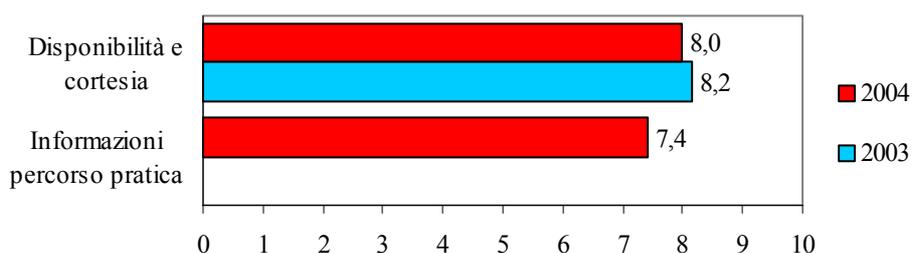
Distribuzione percentuale dei voti assegnati alla qualità (scala 1-10)



2.5 *Il rapporto con la struttura*

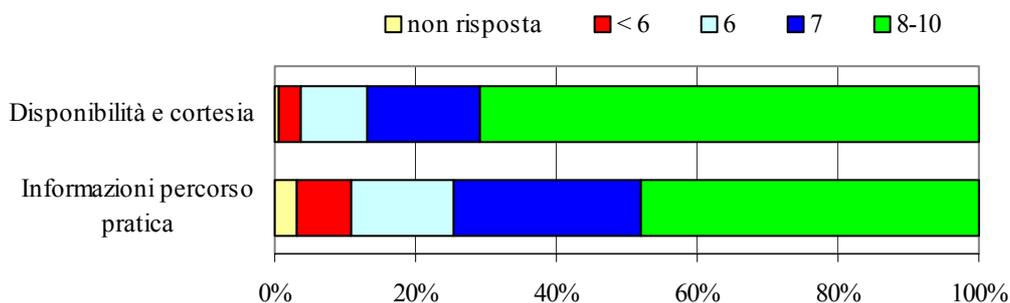
Voto eccellente alla disponibilità e cortesia degli operatori, il più alto ottenuto tra tutti i fattori sondati: 8,2 il punteggio medio (nel 2003 era pari a 8,0). Piuttosto alto anche quello delle informazioni sul percorso della pratica: voto medio 7,4 e 48% di voti eccellenti.

Voti medi assegnati al rapporto con la struttura (scala 1-10). Indagine 2003 e 2004



Chi è stato aiutato dagli operatori per la compilazione assegna giudizi più positivi: 8,4 alla loro cortesia e 7,7 alle comunicazioni sull'iter della pratica. Gli utenti del Centro Storico e le Società sembrano più soddisfatti degli aggiornamenti sull'iter della pratica (voto medio 7,8 e 7,7) al contrario di chi ha sbrigato pratiche che riguardano il settore ambientale (voto medio 7,1). Fortemente influenzato dall'esito anche il giudizio sul rapporto con lo struttura: se la domanda ha avuto risultato negativo ne risente anche la valutazione sulla disponibilità degli operatori e sulla loro capacità di aggiornare sulle diverse fasi della pratica (voti medi pari a 7,0).

Distribuzione percentuale dei voti assegnati al rapporto con la struttura (scala 1-10)



Voti medi dello Sportello Unico per le Attività Produttive

	ACCESSIBILITÀ										
	Soddisfazione generale		Sede unica per gli adempimenti		Risparmio di tempo		Fruibilità sito Internet		Orari di apertura		Tempi apertura-chiusura pratica
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2004
Sede											
Venezia	6,3	7,4	6,6	7,8	6,3	7,4	5,6	6,6	6,1	6,9	6,7
Mestre	7,2	7,3	7,3	7,4	7,0	7,0	6,6	6,8	6,5	6,8	6,7
Entrambe le sedi	4,9	6,8	4,7	7,1	4,2	6,8	5,7	6,3	4,2	6,8	6,2
Domanda presentata al											
Protocollo Generale	-	7,3	-	7,7	-	7,4		6,5	-	6,8	6,6
Protocollo Sportello Unico	-	7,3	-	7,5	-	7,2		6,8	-	6,9	6,7
Tipologia di Soggetto											
Società	7,1	7,5	7,1	7,8	7,1	7,4	6,6	6,9	6,4	7,1	6,9
Persona fisica	6,7	7,2	6,8	7,5	6,5	7,1	6,3	6,6	6,2	6,9	6,6
Ditta individuale	6,5	7,3	6,7	7,4	6,4	7,1	5,7	6,7	6,0	6,6	6,7
Settore di competenza della pratica*											
Edilizia	6,7	7,2	6,7	7,6	6,5	7,1	6,3	6,7	6,1	6,7	6,6
Tributi	6,2	7,2	6,2	7,6	5,9	7,2	5,3	6,5	5,8	6,9	6,6
Commercio	6,5	7,4	6,6	7,4	6,0	7,2	5,6	6,8	6,1	6,9	6,8
Ambiente	6,2	7,3	6,4	7,8	5,6	7,1	5,6	6,7	5,5	6,7	6,7
Complessità della pratica											
Unisetoriale	7,1	7,4	7,2	7,6	6,9	7,3	6,5	6,8	6,4	7,0	6,8
Plurisetoriale	6,0	7,1	5,9	7,6	5,4	7,0	5,4	6,5	5,6	6,5	6,5
Aiuto operatore per la compilazione											
Si	7,4	7,6	7,3	7,7	7,0	7,4	6,6	6,9	6,6	6,9	7,0
No	6,4	7,1	6,6	7,6	6,2	7,1	6,0	6,6	6,0	6,8	6,4
Giudizio utilità SUAP											
Utile	7,2	7,4	7,3	7,6	7,2	7,3	6,4	6,8	6,6	6,9	6,8
Non utile	4,7	6,3	5,1	7,0	3,5	6,6	5,1	5,8	4,7	6,3	5,7
Al SUAP direttamente											
Si	-	7,3		7,6	-	7,1	-	6,8	-	6,8	6,7
No	-	7,2		7,6	-	7,4	-	6,6	-	7,1	6,7
Fase della pratica											
Presentazione	-	7,2		7,4	-	6,9	-	6,8	-	6,9	6,5
In iter	-	7,2		7,8	-	7,3	-	6,6	-	7,0	6,6
Conclusione	-	7,6	-	7,4	-	7,4	-	6,8	-	6,8	7,2
Esito della pratica											
Positivo	-	7,7	-	7,4	-	7,4	-	6,9	-	6,9	7,1
Parzialmente positivo	-	7,6	-	7,6	-	7,3	-	6,9	-	7,3	7,0
Negativo	-	6,9	-	7,0	-	7,1	-	6,3	-	6,3	6,7
Totale	6,8	7,3	6,9	7,6	6,5	7,2	6,2	6,7	6,2	6,9	6,7

	QUALITÀ						RAPPORTO CON LA STRUTTURA		
	Soddisfazione generale		Informazioni fornite dagli operatori		Modulistica		Disponibilità e cortesia		Informazioni percorso pratica
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2004
Sede									
Venezia	6,3	7,4	6,9	7,9	5,9	6,9	7,7	8,2	7,8
Mestre	7,2	7,3	7,8	7,3	7,0	6,6	8,3	8,1	7,1
Entrambe le sedi	4,9	6,8	5,8	7,4	6,1	6,7	6,8	8,4	7,3
Domanda presentata al									
Protocollo Generale	-	7,3	-	7,5	-	6,7	-	8,0	7,6
Protocollo Sportello Unico	-	7,3	-	7,5	-	6,7	-	8,2	7,4
Tipologia di Soggetto									
Società	7,1	7,5	7,5	7,6	7,0	6,9	8,0	8,3	7,7
Persona fisica	6,7	7,2	7,5	7,5	6,4	6,7	8,2	8,2	7,3
Ditta individuale	6,5	7,3	7,0	7,6	6,5	6,4	7,7	7,9	7,1
Settore di competenza della pratica*									
Edilizia	6,7	7,2	7,2	7,4	6,5	6,8	8,0	8,2	7,3
Tributi	6,2	7,2	6,6	7,4	6,3	6,6	7,7	8,1	7,6
Commercio	6,5	7,4	6,9	7,7	6,2	6,7	7,8	8,2	7,5
Ambiente	6,2	7,3	7,0	7,5	5,7	6,8	7,8	8,1	7,1
Complessità della pratica									
Unisetoriale	7,1	7,4	7,6	7,6	6,8	6,7	8,1	8,2	7,4
Plurisetoriale	6,0	7,1	6,4	7,3	5,8	6,7	7,5	8,1	7,3
Aiuto operatore per la compilazione									
Si	7,4	7,6	7,9	7,8	6,8	7,0	8,1	8,4	7,7
No	6,4	7,1	7,0	7,3	6,4	6,5	7,8	7,9	7,3
Giudizio utilità SUAP									
Utile	7,2	7,4	7,7	7,6	6,9	6,8	8,2	8,2	7,5
Non utile	4,7	6,3	5,8	7,2	5,1	6,0	7,1	7,6	7,0
Al SUAP direttamente									
Si	-	7,3	-	7,5	-	6,7	-	8,2	7,4
No	-	7,2	-	7,7	-	6,7	-	8,0	7,5
Fase della pratica									
Presentazione	-	7,2	-	7,2	-	6,7	-	8,1	7,0
In iter	-	7,2	-	7,7	-	6,6	-	8,1	7,5
Conclusione	-	7,6	-	7,6	-	6,7	-	8,2	7,6
Esito della pratica									
Positivo	-	7,7	-	7,9	-	6,9	-	8,3	7,6
Parzialmente positivo	-	7,6	-	7,4	-	7,2	-	8,4	7,6
Negativo	-	6,9	-	6,6	-	6,3	-	7,0	7,0
Totale	6,8	7,3	7,4	7,5	6,6	6,7	8,0	8,2	7,4

2.6 *Suggerimenti*

Nel compilare la domanda aperta del questionario relativa ai suggerimenti, gli utenti hanno richiesto il potenziamento e il miglioramento del servizio. Certo, l'ideale per l'Amministrazione Comunale è sentirsi dire che di più non potrebbe fare; ma è altrettanto noto che, quando si domanda a qualcuno che cosa vorrebbe di meglio, la lista rischia di essere comunque molto lunga, anche quando il giudizio complessivo espresso sul servizio è di piena adeguatezza come in questo caso.

In realtà, i suggerimenti espressi non sono stati molti: **64 gli utenti su 574 che hanno fornito qualche indicazione** (l'11% degli intervistati) **per un totale di 71 voci** (possibilità di risposta multipla).

Due sono le voci più indicate che, assieme, raccolgono oltre la metà dei suggerimenti (il 56%). La prima è la disponibilità di un maggior numero di operatori all'interno delle due sedi dello Sportello Unico (più personale); la seconda è legata al miglioramento dei locali che lo ospitano (ampliamento degli spazi e maggiore cura).

Nel 2004 è scomparsa la voce "potenziamento telematico" che nel 2003 era tra le prime voci in ordine di importanza. Il potenziamento della via telematica e il miglioramento della fruibilità del sito web ha, evidentemente, dato i suoi frutti.