



COMUNE DI
VENEZIA



RAPPORTO 85/2

COMUNE DI VENEZIA – COSES

Indagini sulla qualità di alcuni servizi erogati dal Comune di Venezia

SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE

*per quanto di competenza
a cura di*

V.Colladel
C.Pedenzini

M.Magagnato
D.Zoli

Settembre 2003



Direttore
Giuliano Zanon



Dirigente Servizio Statistica e Ricerca
Sandro Lombardo

COSES (gruppo di lavoro)

Silvia Aliprandi
Vania Colladel
Cristiana Pedenzini (*coordinatore*)
Isabella Scaramuzzi

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

Elisa Camporese
Maria Grazia Magagnato (*coordinatore*)
Luca Minto
Desirè Molin
Dario Zoli

Referenti all'interno del Servizio Sportello Unico Attività Produttive

Maurizio Dorigo
Tiziana Gregolin

Indagini telefoniche con CATI System effettuate da MARKER S.r.l. di Venezia-Mestre.

II PARTE: metodologia e risultati

***SPORTELLLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE
(SUAP)***

1. La metodologia

Da marzo 2003 il Comune di Venezia ha attivato lo "Sportello Unico delle 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 e ai singoli professionisti. 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).

Lo Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) del Comune di Venezia è 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 sua 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 riferimento (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);
- Procedimenti;
- Moduli;
- Allegati;
- Oneri;
- Norme di riferimento.

Al Front-End si accede attraverso il sito Web <http://www.egov.comune.venezia.it>.

Acquisite le necessarie informazioni, l'imprenditore si dovrà recare allo 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 definitivamente a punto la sua pratica. Conclusa questa fase, gli sarà possibile inoltrare la pratica direttamente senza doversi recare presso ulteriori Uffici (*Back-End*). Da quel momento il suo solo riferimento è lo Sportello

Unico, anche per le questioni attinenti Enti diversi dal Comune, e l'interessato, per via telematica, potrà seguirne lo stato di avanzamento.

Obiettivo dell'indagine, di cui in questa sede si presentano i risultati, è quello di conoscere il livello di soddisfazione espresso dagli utenti (*customer satisfaction*), il livello di efficienza e di efficacia dello Sportello Unico percepita da coloro che si sono rivolti a tale servizio, quali sono i canali di pubblicizzazione maggiormente efficaci e l'utilità dell'attivazione di un servizio di informazioni telefoniche.

1.1 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 Attività Produttive (SUAP) ed hanno concluso la pratica richiesta nel periodo che va da marzo 2003 (data di avvio del SUAP) a fine luglio 2003.

La popolazione oggetto di studio è quindi costituita da:

1. utenti che hanno concluso la pratica entro fine maggio 2003, ovvero, prima dell'inizio del monitoraggio (circa 200 utenti);
2. utenti che hanno concluso la pratica nei mesi di giugno e luglio 2003 (periodo in cui si è svolto il monitoraggio);
3. Associazioni di categoria e Ordini professionali.

Per la popolazione di riferimento di cui al punto 1. il SUAP ha fornito una lista di circa 200 nominativi ai quali, ove possibile, sono stati successivamente abbinati i relativi numeri telefonici. In questo caso la rilevazione (*telefonica*) è stata totalitaria, a meno dei rifiuti e dei soggetti non rintracciabili.

Per il punto 2. è stata predisposta una versione cartacea del medesimo questionario telefonico di cui al punto 1. ed è stata consegnata al SUAP (sia di Mestre che di Venezia) perché fosse compilata dall'utente al momento della conclusione della pratica. Anche qui la rilevazione (*questionario autocompilato*) è stata totalitaria, a meno dei rifiuti.

Infine, per la popolazione di riferimento di cui al punto 3., è stata inviata, via fax e/o posta prioritaria, la versione cartacea del questionario (*indagine postale*) alle Associazioni di categoria e Ordini professionali.

1.2 Lo strumento di rilevazione e i contenuti

Tenendo conto degli obiettivi e degli interessi espressi dal SUAP, è stato predisposto un questionario strutturato composto da quattro parti.

La prima comprende una serie di domande sul primo approccio con lo Sportello: come si è venuti a conoscenza della sua esistenza, se si è usufruito dell'operatore, quanto si riterrebbe utile l'attivazione di un Call Center.

La seconda è il cuore dell'indagine: un elenco di domande con cui misurare importanza e soddisfazione su scala 1-10 (1 minima importanza/soddisfazione; 10 massima importanza/soddisfazione). I quesiti hanno riguardato, 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);
- Qualità (chiarezza e completezza delle informazioni fornite dagli operatori, chiarezza della modulistica);
- Rapporto con la struttura (disponibilità e cortesia degli operatori).

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, la quarta parte è composta da un insieme di domande per determinare a quale Sportello si sono rivolti (se a quello di Mestre piuttosto che a quello di Venezia o ad entrambi), la tipologia di pratica (edilizia, commerciale, tributaria, ambientale) e la tipologia di utente (Società, Persona fisica, Associazione di categoria o Ordine professionale, Ditta individuale).

Come già sottolineato nel paragrafo precedente, la tipologia di somministrazione scelta è stata multipla: l'intervista telefonica attraverso il sistema integrato CATI System per coloro che sono transitati dal SUAP nei mesi di marzo-maggio 2003; questionario autocompilato direttamente nelle sedi del SUAP per chi ha ultimato la pratica nei mesi di giugno-luglio 2003; questionario postale per le Associazioni di categoria e Ordini professionali.

1.3 I livelli di risposta

Dall'elenco dei nominativi forniti dal SUAP (circa 200), riferiti ai soggetti che hanno concluso la pratica nei mesi di marzo-maggio 2003, è stato possibile estrarre 173 numeri telefonici, con i quali sono state realizzate **82 interviste telefoniche**; 23 persone si sono rifiutate di rispondere, mentre altri 68 numeri sono stati eliminati perché sempre liberi o occupati, errati o non collegati. **Per questo gruppo di utenti il tasso di risposta è stato del 78,1%.**

Per gli altri due gruppi di utenti sopra specificati (coloro che hanno concluso la pratica nei mesi di giugno-luglio 2003 e le Associazioni di categoria e Ordini professionali) si sono ottenuti **179 questionari validi tra autocompilati e postali** (per questi casi non siamo in grado di stabilire l'esatto tasso di risposta anche se, date le metodologie di somministrazione, si presume sia più limitato di quello delle indagini telefoniche).

Complessivamente si sono raccolte le opinioni di 261 utenti.

	Telefoniche	Autocompilati e postali	Totale
Numero interviste valide (a)	82	179	261
Numero rifiuti (b)	23		
Numeri sempre liberi/occupati/non collegati	68		
Totale numeri telefonici utilizzati	173		
TASSO DI RISPOSTA $(a)/[(a)+(b)]*100$	78,1%		

La modalità di somministrazione (intervista telefonica piuttosto che questionario direttamente compilato dal rispondente) influenza non solo i tassi di risposta, ma anche la qualità dei dati raccolti, soprattutto in relazione alle *non risposte* a singoli quesiti: nelle interviste telefoniche è piuttosto basso il numero di *non risposte* a una specifica domanda, mentre nei questionari direttamente pervenuti dallo Sportello o dalle Associazioni vi è un numero di mancate risposte decisamente più cospicuo.

1.4 L'analisi dei dati

Come già ampiamente sottolineato, i risultati derivano da 82 utenti contattati telefonicamente e altri 179 che hanno partecipato al monitoraggio attraverso questionario autocompilato o postale.

Malgrado le diverse tipologie di somministrazione, il questionario per tutti e tre i gruppi è stato analogo, per cui le analisi dei risultati sono state condotte unitariamente.

I questionari fanno riferimento a utenti che si sono rivolti a entrambi gli Sportelli, a quello del Centro Storico o a quello di Mestre.

Alcuni sono stati compilati alla conclusione di una pratica riguardante un unico settore, altri per pratiche che hanno coinvolto più Uffici Amministrativi.

Il 31% degli intervistati è una Società, cui fanno seguito, con un 28%, le Associazioni di categoria/Ordini professionali. Le Persone fisiche rappresentano il 22% degli utenti intervistati mentre le Ditte individuali il 17%.

La distribuzione delle interviste secondo le caratteristiche dei rispondenti è risultata la seguente:

	Numero di interviste	% sul totale interviste
Totale interviste	261	100,0
Interviste telefoniche	82	31,4
Interviste autocompilate/postali	179	68,6
Sportello di:		
Venezia	92	35,3
Mestre	152	58,2
Entrambi	17	6,5
Pratiche:		
Una pratica	196	75,1
Più tipologie di pratiche	58	22,2
Non risposta	7	2,7
Tipologia di pratica*:		
Edilizia	173	66,3
Commerciale	85	32,6
Tributaria	58	22,2
Ambientale	32	12,3
Rispondente:		
Società	80	30,6
Persona fisica	57	21,8
Associazione di categoria / Ordine professionale	72	27,6
Ditta individuale	44	16,9
Non risposta	8	3,1

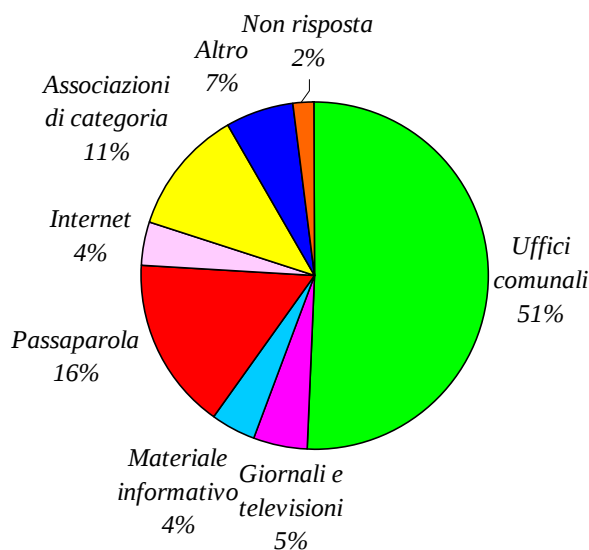
* Il totale percentuale è superiore a 100 perché è stata prevista come risposta multipla.

2. I Risultati

2.1 Approccio con il servizio

Più della metà dei rispondenti (51%) è venuto a conoscenza dello Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) attraverso altri Uffici del Comune, il centralino o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Un altro 16% ne ha sentito parlare da colleghi o conoscenti, mentre l'11% ne ha avuto comunicazione da Associazioni di categoria e Ordini professionali. Seguono, poi, giornali e televisioni, materiale informativo (come opuscoli, volantini e manifesti), Internet e altre fonti (convocazione da parte del Comune, il proprio architetto, notifica della ASL...).

Come è venuto a conoscenza del SUAP



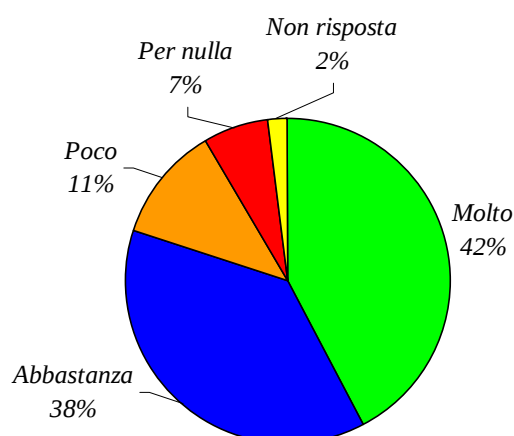
Fra coloro che vi si sono recati per pratiche commerciali, uno su cinque (20%) ha appreso l'apertura dello Sportello tramite passaparola e solo quattro su dieci (41%) dagli altri Uffici del Comune. Le Associazioni di categoria, invece, hanno avuto un ruolo più importante per chi ha concluso pratiche di natura ambientale (16%). Il passaparola ha funzionato meglio fra i piccoli imprenditori (23%), mentre il 61% delle Società ha contattato il SUAP dopo essersi rivolto ad altri Uffici comunali. Non si notano rilevanti differenziazioni fra gli utenti che si sono rivolti alle diverse sedi dello Sportello Unico.

L'80% di coloro che hanno sbrigato una pratica per mezzo dello Sportello Unico ritiene utile la sua attivazione (molto o abbastanza). Un utente intervistato su cinque è invece deluso del servizio (poco o per nulla utile).

Risultano leggermente meno soddisfatti del suo avvio, con una percentuale di “per nulla utile” doppia rispetto alla media degli intervistati:

- coloro che hanno concluso la pratica nei mesi immediatamente successivi alla sua apertura (le fasi di avvio di un servizio, si sa, sono sempre un po' problematiche);
- chi ha avuto a che fare sia con lo Sportello Unico di Mestre, sia con quello di Venezia;
- le Associazioni di categoria;
- chi ha presentato una domanda che coinvolgeva più tipologie di pratiche;
- chi vi si è rivolto per richieste concernenti i tributi (pubblicità, occupazione del suolo pubblico, spazi acquei).

Ritiene utile l'avvio del SUAP



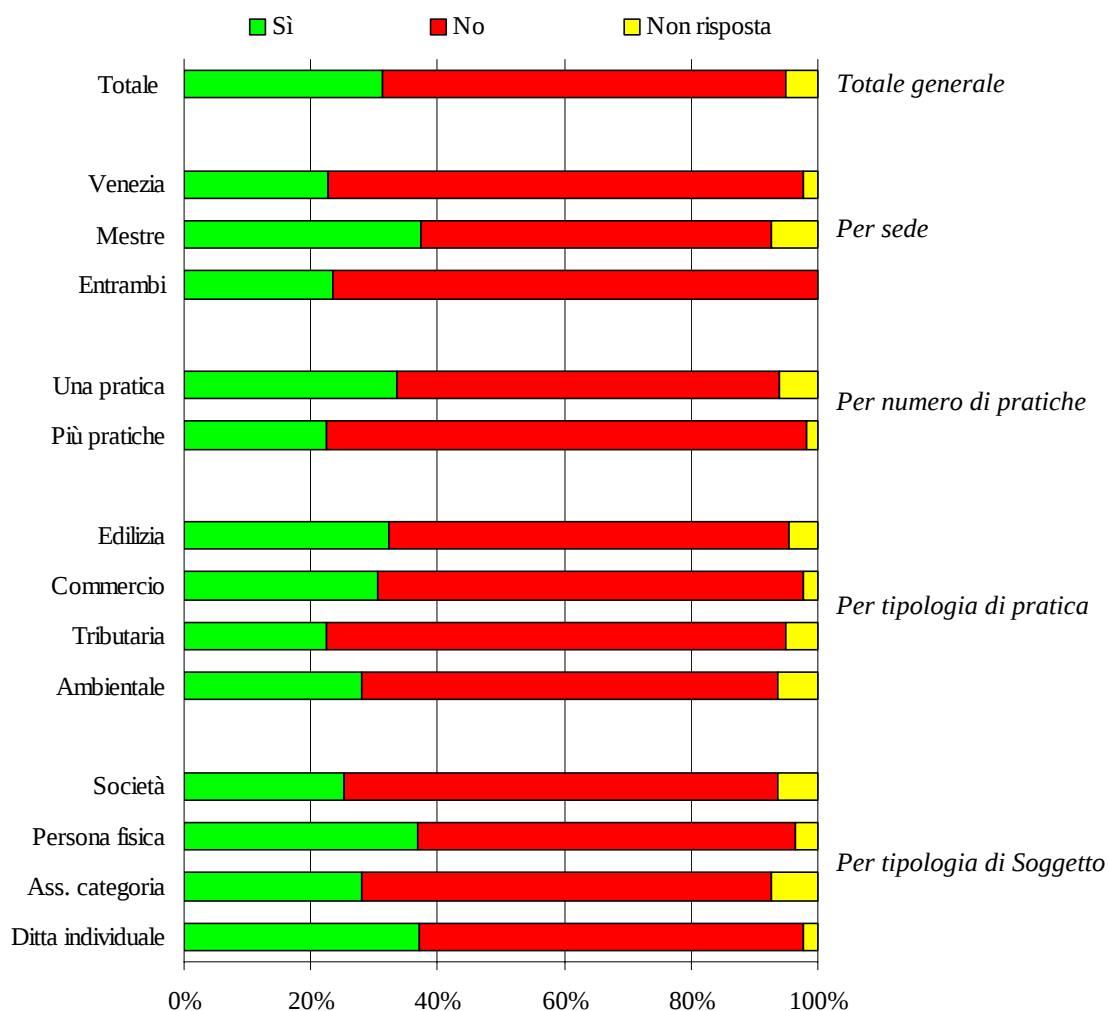
Si sono avvalsi dell'assistenza dell'operatore il 31% dei rispondenti, mentre il 64% ha compilato la richiesta “in proprio”.

Sono le Persone fisiche e le Ditte individuali ad approfittare maggiormente della presenza degli operatori (37% degli intervistati), mentre le Società li consultano solo una volta su quattro (probabilmente attraverso proprio personale o propri consulenti, sono in grado di risolvere le questioni legate alla compilazione delle documentazioni).

Non se ne serve il 72% di chi presenta domande per il servizio tributi e il 67% per il Commercio e, contrariamente a quanto ci si poteva attendere, chi presenta un'unica domanda che investe più settori (quindi più articolata e complessa) si rivolge agli operatori con meno frequenza di chi si trova a sbrigarne una sola.

Il personale viene consultato maggiormente nella sede di Mestre: assiste la presentazione del 38% delle pratiche rispetto al 22% della sede di Venezia.

Ha usufruito dell'operatore per la compilazione della richiesta

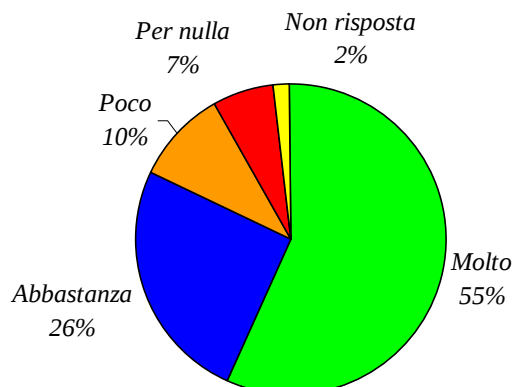


Per poter venire maggiormente incontro alle esigenze degli utenti, il SUAP sta studiando la possibilità di attivare un servizio di informazioni telefoniche (Call Center) per dare ulteriore supporto alla compilazione della modulistica, per fornire informazioni sugli orari, sui documenti da presentare ...

Più della metà degli intervistati (il 55%) riterrebbe molto utile l'attivazione di un Call Center, abbastanza utile il 26%, mentre solo il 7% lo reputa di nessuna utilità.

Accoglierebbero con maggior favore l'introduzione di questo servizio, che ritengono molto utile, le Società, coloro che si sono recati all'ufficio di Mestre e chi ha presentato un'unica domanda per una pluralità di uffici comunali (61-65% di "molto utile"). Appaiono invece più scettici, ritenendo per nulla utile la sua introduzione, chi si è rivolto allo Sportello per una pratica riguardante i tributi e le Persone fisiche (9% e 12% di "per nulla utile").

Riterrebbe utile l'attivazione di un call center

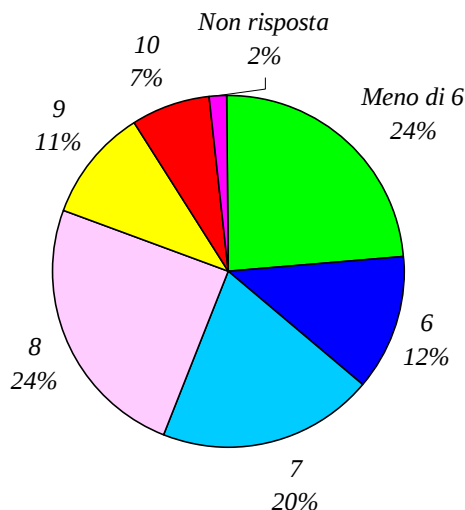


2.2 Il giudizio complessivo

Il voto medio assegnato dagli utenti al servizio nel suo complesso è 6,8 (su scala 1-10).

Il 42% degli utenti ritiene il servizio fornito dallo Sportello Unico eccellente (voto superiore a 7), il 20% lo trova adeguato (voto 7), sufficiente il 12% e insufficiente (voto minore di 6) il 24% degli intervistati.

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



Il giudizio complessivo è pesantemente influenzato dal parere sull'efficacia dello Sportello: coloro i quali ritengono utile l'apertura dello Sportello assegnano un voto medio di 7,2, a differenza di chi pensa sia poco o per nulla utile, i quali esprimono un voto medio pesantemente negativo (4,7).

Anche fra coloro che si dichiarano scettici sulle possibilità di migliorare il servizio con l'introduzione di un Call Center (il 16% del totale intervistati) i giudizi sono più critici: il 47% assegna un voto insufficiente e complessivamente il voto medio si posiziona al 5,3. Invece, tra chi valuta positivamente la possibilità del servizio di informazioni telefonico, viene espresso un giudizio di adeguatezza del SUAP (voto medio 7,1).

Il giudizio cambia anche a seconda dell'aiuto richiesto agli operatori dello Sportello: chi si è avvalso degli operatori giudica il servizio complessivamente adeguato (voto medio 7,4), mentre chi non se ne è servito dà un voto medio di 6,4.

Sembrano meno contenti del servizio coloro che si sono dovuti recare in entrambe le sedi del SUAP e chi si è rivolto allo Sportello di Venezia (rispettivamente 47% e 36% le percentuali di insufficienze); i voti medi per sede sono stati: 6,3 per quella del Centro Storico, 7,2 per quella di Mestre e 4,9 nel caso in cui siano state utilizzate entrambe.

Il settore (o i settori) di attività cui la pratica si riferisce sembra non influisca molto sul voto medio. Si notano solo alcune differenze nella percentuale di giudizi insufficienti: salgono al 31% per le pratiche commerciali, al 34% per quelle ambientali e addirittura al 36% per quelle tributarie contro una media complessiva del 24%.

Più della natura della pratica, influisce sul giudizio il numero di uffici che questa coinvolge: se è uno solo, il voto medio al SUAP è 7,0; ottiene invece un voto medio appena sufficiente (con il 40% di voti insufficienti), se sono più di uno.

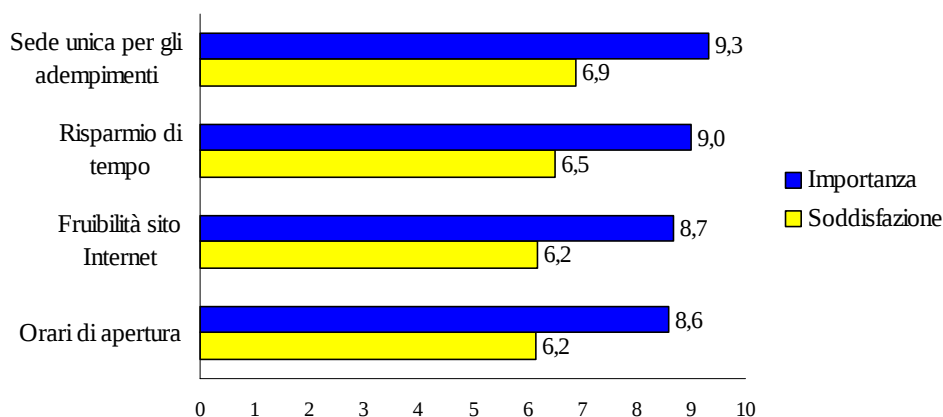
Sono maggiormente soddisfatte dell'avvio del SUAP le Società che, nel 73% dei casi, ritengono svolga il suo ruolo in maniera eccellente o adeguata (voto medio 7,1); via via meno entusiasti nel giudizio le Persone fisiche e le Associazioni di categoria (voto medio 6,7 e 6,6) fino ad arrivare alle Ditte individuali che assegnano un 6,5 (con una percentuale di insufficienze pari al 35%).

2.3 L'accessibilità

L'accessibilità del servizio è un aspetto che gli utenti valutano decisamente rilevante, attribuendo voti medi che vanno da 9,3 a 8,6 e, in ordine di importanza, classificano: 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. I livelli di importanza attribuiti a questi fattori, come in generale a tutti gli elementi indicati nel questionario, sono molto alti (il voto medio totale non è mai inferiore ad 8), segno che gli aspetti sondati sono quelli veramente cruciali per un buon funzionamento del servizio, ma non permettono (proprio perché tutti appiattiti verso l'alto) di evidenziare una vera e propria graduatoria di importanza.

Le aspettative degli utenti vengono rispettate solo in parte dal servizio: tutti i fattori ricevono un giudizio di sufficienza, ma non di adeguatezza. In particolare, **l'unicità della sede** in cui effettuare gli adempimenti riceve un **voto medio di 6,9** e il **risparmio di tempo** per l'unicità della sede un voto medio di **6,5** (in entrambi i casi il 64% degli intervistati assegna un voto maggiore od uguale a 6); all'**accessibilità delle informazioni sul sito Web** è assegnato un **punteggio medio di 6,2** (in questo caso è ben del 23% la percentuale di mancate risposte, segno che la via telematica non è ancora molto frequentata); **6,2 è anche il punteggio medio dato all'orario di apertura al pubblico** con 3 utenti su 5 che lo giudicano sufficiente.

Accessibilità: voti medi di importanza e soddisfazione

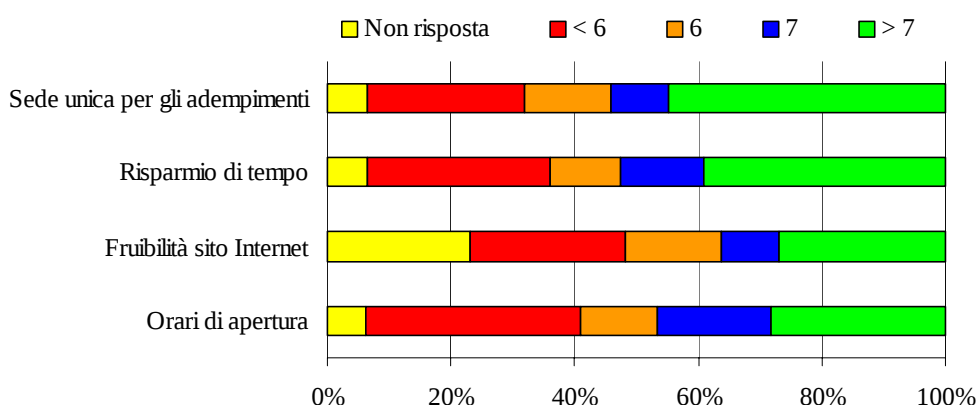


Il 18% degli intervistati che non ritiene utile l'attivazione dello Sportello Unico, esprime giudizi molto critici su tutto il suo funzionamento (dal voto medio di 3,5 per il risparmio di tempo al 5,1 per la fruibilità del sito Internet).

Sede e operatori influenzano i giudizi: gli utenti che hanno consultato l'operatore danno voti più alti, soprattutto per quanto riguarda il risparmio di tempo; l'ufficio di Mestre riceve voti medi più alti di quello di Venezia, mentre chi si è dovuto recare in entrambe le sedi attribuisce all'accessibilità del servizio voti pesantemente negativi (4,2 di media per il risparmio di tempo e l'orario di apertura; il 70% di utenti insoddisfatti). Chi ha dovuto sbrigare una pratica di natura commerciale o edilizia assegna in genere valori di sufficienza, ma non di adeguatezza, mentre nel caso di pratiche ambientali e tributarie, i valori sono quasi sufficienti.

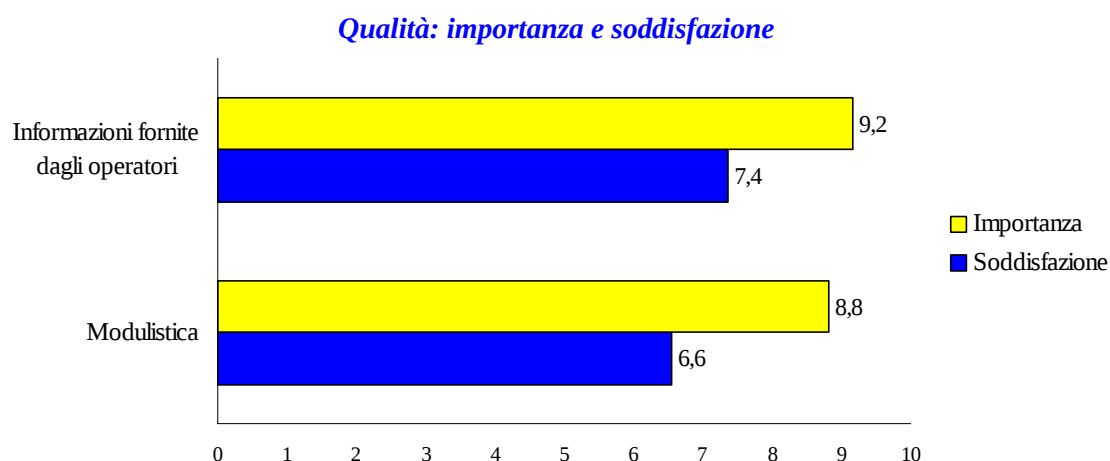
I voti sono più alti quando la pratica riguarda un unico settore, mentre non si notano differenze significative per tipologia di utente (Società, Ditta individuale...).

Accessibilità: percentuale dei voti assegnati per la soddisfazione



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 importanti per gli intervistati: voto medio di 9,2 e 8,8. Abbastanza diversi risultano però i voti sulla soddisfazione: **sono adeguate le informazioni fornite dagli operatori (voto medio 7,4 con il 67% degli intervistati che assegna un voto superiore a 7), più che sufficiente la chiarezza della modulistica (voto medio 6,6 con la metà degli utenti che indicano un giudizio di adeguatezza o eccellenza).**



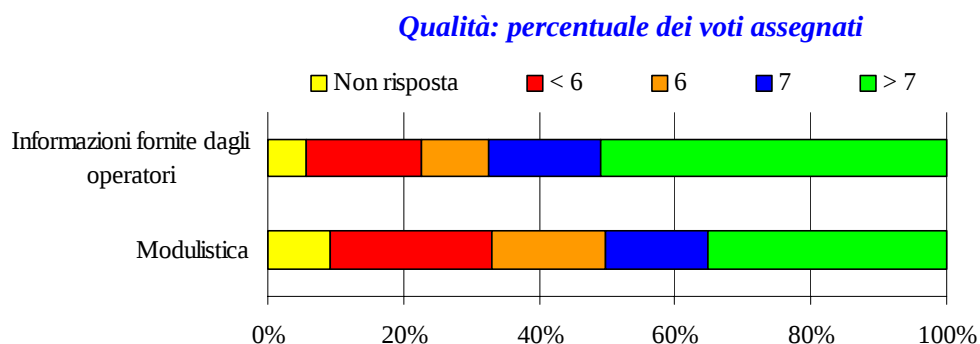
Anche in questo caso la sede influenza il giudizio: **le informazioni che vengono fornite nello sportello di Mestre ricevono un 7,8, mentre in Centro Storico un 6,9**. D'altro canto, però, la stessa differenza di un punto si ha anche per la chiarezza della modulistica. Poiché anche i moduli sono unici per entrambe le sedi, il voto meno soddisfatto dato dagli utenti che si sono rivolti in Centro Storico è dovuto, forse, all'atteggiamento un po' più critico di questi ultimi, rispetto agli abitanti della terraferma. Anche il fatto che il voto medio sulla chiarezza e completezza delle informazioni fornite dagli operatori sia inferiore di un punto rispetto a quello di Mestre forse può solo in parte essere imputato all'effettiva competenza degli operatori stessi, dal momento che, probabilmente, **il giudizio è influenzato da una valutazione che nel complesso risulta meno positiva di quella degli utenti di terraferma**.

Chi ha usufruito dell'aiuto dell'operatore esprime un parere di ampia adeguatezza (voto medio 7,9) sulle informazioni ricevute all'atto della presentazione della pratica, a differenza di chi si è autocompilato la domanda (voto medio 7,0). Sorge spontaneo chiedersi quanti strumenti abbiano coloro i quali non hanno usufruito dell'aiuto degli operatori per valutarne la competenza e quanto il voto da assegnare a tale fattore si avvicini maggiormente a quello espresso dagli utenti che hanno compilato la richiesta assieme agli operatori.

Tra coloro che hanno presentato pratiche tributarie persiste una maggiore criticità, non solo a livello complessivo, ma anche per i vari fattori che compongono la qualità del servizio (si rinvia per le letture dei voti medi alla tabella riportata al termine del rapporto).

Interessante è osservare che **i punteggi**, a parte alcuni casi (accessibilità sito Internet e orari di apertura al pubblico), **risultano mediamente più bassi per gli utenti intervistati telefonicamente rispetto a quelli che hanno compilato il questionario nelle sedi SUAP o il questionario postale**. Non si è in grado di stabilire quanto ciò possa essere imputato alla diversa metodologia di somministrazione dell'indagine e quanto invece al fatto che nel tempo il

servizio potrebbe aver migliorato le proprie prestazioni (quindi il secondo gruppo si sarebbe trovato di fronte un servizio più organizzato e di qualità).



2.5 *Il rapporto umano con l'operatore*

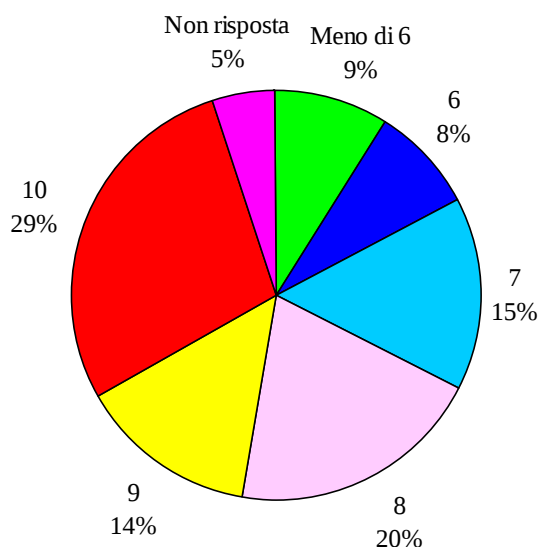
Voto eccellente alla disponibilità e cortesia degli operatori, il più alto ottenuto tra tutti i fattori sondati: 8,0 il punteggio medio.

Il parere complessivo sull'utilità del servizio in ogni sua forma (compresa l'ipotesi del call center) influenza abbastanza pesantemente il giudizio sulle capacità relazionali del personale, ovvero, la scarsa utilità assegnata all'iniziativa si accompagna a voti medi comunque di adeguatezza anche se non di eccellenza.

Tutte le riflessioni espresse nei paragrafi precedenti, circa i vari fattori che compongono la qualità del servizio, valgono anche in questo caso:

- Venezia ha un voto inferiore a quello di Mestre e superiore a quello espresso da chi si è recato in entrambe le sedi;
- la complessità della richiesta (con presenza di più pratiche) si accompagna a voti medi più limitati;
- gli utenti con pratiche tributarie, anche se in modo non così rilevante, continuano ad esprimere giudizi più cauti;
- le Associazioni di categoria/Ordini professionali e le Ditte individuali, anche se con delle variazioni non particolarmente significative, hanno un atteggiamento più prudente;
- coloro che hanno contattato il servizio nel primo trimestre di attivazione (indagini telefoniche) sono meno entusiasti di quelli che si sono recati nei mesi successivi (questionario autocompilato o postale).

Rapporto umano con l'operatore: voti assegnati



2.6 Suggerimenti

Il suggerimento più frequente espresso dagli utenti è quello dell'ampliamento degli orari di apertura al pubblico. Fa seguito la richiesta di una maggiore cura nella preparazione specifica del personale (maggiore competenza per tutte le aree toccate dal servizio).

Anche altri tre suggerimenti sono spesso citati per migliorare il servizio:

- una maggiore integrazione fra gli Uffici comunali;
- aumentare il numero degli operatori;
- snellire i tempi dell'iter della pratica.

Complessivamente, i suggerimenti possono essere raggruppati in cinque fattori, che sono, nell'ordine di importanza:

1. **qualità del servizio** (più personale, personale più preparato, unico referente per la pratica, modulistica più semplice);
2. **accessibilità** ovvero ampliamento orari, parcheggi e indicazioni stradali per raggiungere il servizio, migliore organizzazione degli spazi interni degli uffici (sale d'aspetto, biglietti elimina coda ...);
3. **organizzazione**, cioè maggiore integrazione tra gli Uffici comunali e diminuzione dei tempi dell'iter della pratica;

4. **comunicazione** (informazioni sull'iter della pratica anche via Internet, attivazione di un Call Center, maggiore pubblicizzazione sull'esistenza dello Sportello);
5. **potenziamento telematico** attraverso l'aumento delle pratiche da poter evadere via Internet e il miglioramento della fruibilità del sito Web.

Sportello Unico Attività Produttive del Comune di Venezia. Voti medi degli intervistati assegnati all'importanza

	ACCESSIBILITÀ				QUALITÀ		Disponibilità e cortesia
	Sede unica per gli adempimenti	Risparmio di tempo	Fruibilità sito Internet	Orari di apertura	Informazioni fornite dagli operatori	Modulistica	
Sede							
Venezia	9,5	9,0	8,9	8,6	9,3	8,9	9,2
Mestre	9,3	9,0	8,5	8,5	9,1	8,8	9,0
Tipologia di Soggetto							
Società	9,4	9,4	8,8	8,8	9,2	9,2	9,1
Persona fisica	9,5	8,9	8,6	8,4	9,4	8,6	9,1
Ass. di categoria/Ord. Professionale	9,1	8,8	8,6	8,6	9,0	8,6	8,9
Ditta individuale	9,3	9,2	8,9	8,7	9,2	9,0	9,2
Settore di competenza della pratica*							
Edilizia	9,3	9,0	8,7	8,6	9,1	8,8	9,0
Commercio	9,3	9,2	8,9	8,8	9,5	9,1	9,3
Tributi	9,5	9,2	8,9	8,7	9,3	9,0	9,2
Ambiente	9,5	9,1	9,3	9,1	9,5	9,0	9,5
Complessità della pratica							
Unisetoriale	9,2	8,9	8,5	8,5	9,1	8,7	9,0
Plurisetoriale	9,6	9,3	9,2	8,9	9,4	9,1	9,2
Aiuto operatore per la compilazione							
Sì	9,3	9,2	8,5	8,7	9,2	8,9	9,1
No	9,3	8,9	8,7	8,6	9,1	8,8	9,1
Giudizio utilità SUAP							
Utile (molto/abbastanza)	9,4	9,3	8,9	8,8	9,2	9,0	9,1
Non utile (poco/per niente)	9,1	7,8	7,6	7,6	8,9	8,1	8,9
Giudizio utilità call center							
Utile (molto/abbastanza)	9,4	9,2	8,8	8,8	9,3	9,0	9,1
Non utile (poco/per niente)	9,2	8,2	8,0	7,7	8,7	8,0	9,0
Modalità somministrazione questionario							
Telefonica	9,1	9,1	8,7	8,7	9,2	9,1	9,0
Autocompilata	9,4	9,0	8,7	8,5	9,1	8,7	9,1
Totale	9,3	9,0	8,7	8,6	9,2	8,8	9,1

* Dato proveniente da risposta multipla

Sportello Unico Attività Produttive del Comune di Venezia. Voti medi degli intervistati assegnati alla soddisfazione

	Soddisfazione Generale	ACCESSIBILITÀ				QUALITÀ		Disponibilità e cortesia
		Sede unica per gli adempimenti	Risparmio di tempo	Fruibilità sito Internet	Orari di apertura	Informazioni fornite dagli operatori	Modulistica	
Sede								
Venezia	6,3	6,6	6,3	5,6	6,1	6,9	5,9	7,7
Mestre	7,2	7,3	7,0	6,6	6,5	7,8	7,0	8,3
Tipologia di Soggetto								
Società	7,1	7,1	7,1	6,6	6,4	7,5	7,0	8,0
Persona fisica	6,7	6,8	6,5	6,3	6,2	7,5	6,4	8,2
Ass. di categoria/Ord. Professionale	6,6	6,7	6,1	6,2	6,0	7,1	6,4	7,9
Ditta individuale	6,5	6,7	6,4	5,7	6,0	7,0	6,5	7,7
Settore di competenza della pratica*								
Edilizia	6,7	6,7	6,5	6,3	6,1	7,2	6,5	8,0
Commercio	6,5	6,6	6,0	5,6	6,1	6,9	6,2	7,8
Tributi	6,2	6,2	5,9	5,3	5,8	6,6	6,3	7,7
Ambiente	6,2	6,4	5,6	5,6	5,5	7,0	5,7	7,8
Complessità della pratica								
Unisetoriale	7,1	7,2	6,9	6,5	6,4	7,6	6,8	8,1
Plurisetoriale	6,0	5,9	5,4	5,4	5,6	6,4	5,8	7,5
Aiuto operatore per la compilazione								
Sì	7,4	7,3	7,0	6,6	6,6	7,9	6,8	8,1
No	6,4	6,6	6,2	6,0	6,0	7,0	6,4	7,8
Giudizio utilità SUAP								
Utile (molto/abbastanza)	7,2	7,3	7,2	6,4	6,6	7,7	6,9	8,2
Non utile (poco/per niente)	4,7	5,1	3,5	5,1	4,7	5,8	5,1	7,1
Giudizio utilità call center								
Utile (molto/abbastanza)	7,1	7,1	7,0	6,4	6,4	7,6	6,9	8,1
Non utile (poco/per niente)	5,3	5,7	4,4	5,3	5,4	6,1	5,4	7,6
Modalità somministrazione questionario								
Telefonica	6,8	6,8	6,4	6,8	6,3	6,8	6,5	7,2
Autocompilata	6,8	6,9	6,6	6,0	6,1	7,6	6,6	8,4
Totale	6,8	6,9	6,5	6,2	6,2	7,4	6,6	8,0

* Dato proveniente da risposta multipla

QUESTIONARIO

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Gentile Signore/a,
il Comune di Venezia sta conducendo un'indagine per rilevare il gradimento dello **Sportello Unico delle Attività Produttive** istituito il 3 marzo 2003. La preghiamo di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza e per considerare eventuali miglioramenti del servizio. Le garantiamo che tutte le informazioni verranno trattate in forma aggregata e anonima.

1) Come è venuto a conoscenza dell'apertura dello Sportello Unico delle Attività Produttive? (indichi la risposta principale)

- | | |
|---|---|
| ☐ Giornali e televisioni | ☐ Altri Uffici del Comune, Centralino, URP |
| ☐ Materiale informativo (opuscoli, volantini, manifesti) | ☐ Associazioni di categoria o ordini professionali |
| ☐ Internet | ☐ Altro _____ |
| ☐ Passaparola | |

2) Quanto ritiene utile l'attivazione dello Sportello Unico delle Attività Produttive?

- ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

3) Quanto riterrebbe utile l'attivazione di un call center (servizio di informazioni telefoniche)?

- ☐ molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente

4) Ha usufruito dell'operatore a sua disposizione per la compilazione della sua richiesta?

- ☐ Sì ☐ No

Esprima ora una valutazione sul grado di importanza ed il livello di soddisfazione sui seguenti argomenti: (10 massima importanza/soddisfazione; 1 minima importanza/soddisfazione)			
5)	Orari di apertura al pubblico dello Sportello Unico	Quanto importante	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
		Quanto soddisfatto	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
6)	Disponibilità e cortesia degli operatori	Quanto importante	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
		Quanto soddisfatto	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
7)	Chiarezza e completezza delle informazioni fornite dagli operatori	Quanto importante	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
		Quanto soddisfatto	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
8)	Chiarezza della modulistica	Quanto importante	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
		Quanto soddisfatto	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
9)	Accessibilità di informazioni e moduli via Internet	Quanto importante	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
		Quanto soddisfatto	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
10)	Possibilità di effettuare in un'unica sede gli adempimenti richiesti	Quanto importante	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
		Quanto soddisfatto	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
11)	Risparmio di tempo grazie al servizio dello Sportello Unico	Quanto importante	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
		Quanto soddisfatto	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

12) In generale, che voto darebbe al servizio dello Sportello Unico delle Attività Produttive nel suo complesso?

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Suggerimenti per migliorare il servizio: _____

Si è rivolto allo Sportello Unico di: ☐ Venezia ☐ Mestre

Per che tipologia di pratica si è rivolto allo Sportello Unico:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ edilizia | ☐ tributaria (pubblicità, occupazione suolo pubblico, spazi acquei) |
| ☐ commerciale | ☐ ambientale (agibilità, allacciamenti, emissioni atmosferiche, viabilità provinciale) |

Lei rappresenta:

- | | |
|---|---|
| ☐ Società | ☐ Associazione di categoria o ordine professionale |
| ☐ Persona fisica | ☐ Ditta individuale |

Grazie per la collaborazione