



COMUNE DI RAVENNA

Servizio Risorse Umane e Qualità

U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

CUSTOMER SATISFACTION

SUAP ON LINE

REPORT CON ANALISI DEI DATI

Rilevazione ottobre/dicembre 2015

DICEMBRE 2015

❖ **PREMESSA**

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di miglioramento delle performance.

Tale misurazione della percezione della qualità dei servizi percepita dei cittadini è ancora più importante in situazioni di difficoltà economiche e di restrizione generale di personale come quello attuale, nel momento in cui occorre maggiore oculatezza possibile nella gestione delle risorse.

Anche per questo motivo, il Regolamento del sistema integrato dei controlli interni del Comune di Ravenna prevede un apposito spazio dedicato al controllo di qualità sui servizi, definendone principi e criteri generali, caratteristiche, metodologie e strumenti. In base a tale Regolamento è stato approvato il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2014-2016" che comprende le metodologie e gli strumenti utilizzati nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione sia dei cittadini che del personale interno;

Per quanto riguarda il Servizio sportello unico per le attività produttive ed economiche, rientra in tale piano per il 2015 alla voce denominata "customer semplice" una indagine con questionario on line per i fruitori dei servizi SUAP on line.

❖ **GLI OBIETTIVI**

"L'indagine semplice serve a tenere sotto controllo e a migliorare i sistemi di erogazione dei servizi, utilizzando al meglio le risorse disponibili, partendo dai bisogni espressi dai cittadini ed affrontando le criticità rilevate. Si tratta per lo più della somministrazione di un breve questionario volto a misurare la soddisfazione dei cittadini rispetto ad un servizio erogato."

Si tratta di un tipo di indagine conoscitiva, non statisticamente significativa e rappresentativa dell'universo oggetto di indagine, in quanto è una rilevazione consistente nella compilazione volontaria e libera da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della soddisfazione; tuttavia è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio erogato e soprattutto tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine.

Gli obiettivi dell'indagine infatti sono i seguenti:

- verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto
- definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle diverse componenti del servizio ricevuto
- porre attenzione ad eventuali suggerimenti
- evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento

❖ **METODOLOGIA UTILIZZATA**

Con la collaborazione dell'Ufficio Sviluppo Progetti E-Gov del Servizio Sistemi informativi, Territoriali ed informatici, utilizzando software open source, è stato predisposto un questionario di gradimento dei servizi on line dedicati alle imprese.

Il collegamento per la compilazione del questionario è stato inserito nella home di Rapida, nella pagina di conclusione del servizio SUAP on line e nella ricevuta di presentazione inviata via PEC all'utente.

E' stata data informazione di questa iniziativa tramite newsletter alle associazioni di categoria e agli ordini professionali.

E' stato possibile compilare il questionario nel periodo compreso tra il 23 settembre ed il 2 dicembre 2015 per un totale di 71 giorni.

Al termine di tale periodo, si è provveduto alla stampa del report automatico creato dal sistema stesso ed allegato alla presente relazione.

❖ ANALISI DEI QUESTIONARI

Chi ha compilato il questionario

Complessivamente sono stati pervenuti **39 questionari** on line.

Si tratta di un numero relativamente basso che pertanto non può essere in ogni modo considerato sufficientemente significativo e rappresentativo dell'utenza complessiva. Ciò nonostante quello che emerge dai questionari ritornati deve essere preso in esame come "spunto" di riflessione e di attenzione per un approfondimento in particolare rispetto alle criticità emerse.

Come si vede dalle tabelle riportate nell'allegato, chi ha compilato il questionario è prevalentemente **uomo** (59%) e si colloca principalmente nella **fascia di età 41-50 anni** (14 = 34 %), cui segue però circa un altro terzo appartenente alle fasce di età precedenti ed un altro terzo appartenente alle fasce d'età successive.

Oltre la metà (54 %) di chi ha compilato il questionario ha utilizzato il servizio Suap on line in qualità di **tecnico professionista** ed il 32% lo ha utilizzato in qualità di rappresentante di associazioni di categoria o di studio commerciale incaricato dall'imprenditore; vi è quindi un 14% che ha utilizzato il servizio come imprenditore o cittadino direttamente interessato. La maggioranza di coloro che ha risposto abitualmente utilizza Suap on line per la presentazione di **procedimenti edilizi** (18 = 46%) e per la presentazione di procedimenti relativi all'avvio e gestione dell'attività (11 = 28%), per la presentazione di procedimenti ambientali (4 = 10%); la restante parte (6 = 15%) è costituita da fruitori di altre tipologie di pratiche on line (registrazione targhe Sirio, certificati).

La maggioranza di coloro che ha risposto (23 = 59%) è riuscito ad inoltrare l'ultima comunicazione/istanza di procedimento al primo tentativo e 12 persone (31%) al secondo tentativo; 4 persone (circa 10%) sono riuscite solo dal terzo tentativo in poi.

Soddisfazione

La **soddisfazione complessiva** del portale/servizio Suap on line è abbastanza alta, pari al **69%**; come si vede però dall'allegato (tabella e grafico della domanda 1) vi è un **18%** che si dichiara non soddisfatto, ai quali si aggiunge un 13% che non sa cosa rispondere.

Analizzando il grado di **soddisfazione elemento per elemento**, analizzando i valori medi riscontrati (in una scala da 0 non soddisfatto a 3 soddisfatto), si evidenzia nella tabella 3 allegata che la media di soddisfazione più elevata si ha nella gestione e invio degli allegati (media 2,18) seguito subito dopo dall'invio finale della pratica (media 1,97) e successivamente dalla compilazione del modulo di comunicazione/istanza (media 1,79) e dalle informazioni di supporto al procedimento del portale (media 1,67).

La minore soddisfazione si riscontra nel percorso per l'individuazione del procedimento (media 1,46) e nella chiarezza della modulistica (media 1,56)

Assistenza informatico/tecnologica

Analizzando i dati relativi alla **soddisfazione** del servizio di assistenza informatico/tecnologica ricevuta dagli operatori per gestione accreditamento, registrazioni, errori o blocchi del sistema, ecc. si evidenzia una buona soddisfazione media complessiva pari a **2,31** (in una scala da 0 non soddisfatto a 3 soddisfatto).

Analizzando i diversi fattori che compongono questo servizio, si evidenzia una **buona soddisfazione** in tutti gli item con una media in ciascuno superiore a 2; la soddisfazione maggiore è sulla **cortesìa** (media 2,51) e sulla professionalità (2,41) del personale seguito dalla tempestività nel risolvere il problema (media 2,31); la **minore soddisfazione** si registra nella **reperibilità telefonica** o via mail (media 2,1) e nella chiarezza (media 2,23).

Il **canale preferito** per ricevere assistenza informatico/tecnologica è indubbiamente quello **telefonico** (30 = 77%), mentre solo 9 persone (23%) preferiscono la mail e nessuno preferisce la consultazione delle domande frequenti sul sito web Rapida.

Assistenza alla compilazione e informazioni sui procedimenti

Analizzando i dati relativi alla **soddisfazione** del servizio di assistenza alla compilazione e informazioni sui procedimenti ricevuta dagli operatori SUAP si evidenzia una buona soddisfazione media complessiva pari a **2,36** (in una scala da 0 non soddisfatto a 3 soddisfatto).

Analizzando i diversi fattori che compongono questo servizio, si evidenzia una **buona soddisfazione** in tutti gli item con una media in ciascuno superiore a 2; la soddisfazione maggiore è sulla **cortesìa** (media 2,62) seguita dalla professionalità (2,38) e dalla chiarezza (2,36) del personale; la **minore soddisfazione** si registra nella **reperibilità telefonica** o via mail (media 2,18) e nella tempestività nel risolvere il problema (media 2,26).

Il **canale preferito** per ricevere assistenza alla compilazione e informazioni sui procedimenti è indubbiamente quello **telefonico** (29= 74%), mentre solo 10 persone (26%) preferiscono la mail e nessuno preferisce la consultazione delle schede informative sul sito web Rapida.

Miglioramento del portale/servizio SUAP on line

Alla domanda relativa a cosa si potrebbe fare per migliorare il portale suap on line, la maggioranza delle persone (15= oltre il 38%) è nettamente d'accordo **nel "compattare le dichiarazioni presenti sulla modulistica per semplificare, ove possibile"**; seguono poi con 6 preferenze ciascuna (15,4%) "effettuare riunioni periodiche di aggiornamento con gli ordini professionali e con le categorie economiche" e "prevedere fasce orarie per l'assistenza alla compilazione/informazione sui procedimenti da parte degli operatori dell'ufficio Suap". Il minor interesse emerge per quanto riguarda **"il migliorare l'esplicitazione della procedura di procura speciale"** (2=5,1%), "migliorare la ricerca delle pratiche salvate ed "utilizzare il pagamento on line" (rispettivamente 3= 7,7%).

Dai dati emerge che se fosse attivo **l'aiuto in linea sul Suap on line**, lo utilizzerebbe il **72%** delle persone, mentre solo il 28% continuerebbe a non utilizzarlo.

Suggerimenti

Infine, è interessante analizzare le risposte all'ultima domanda aperta relativa ad ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio.

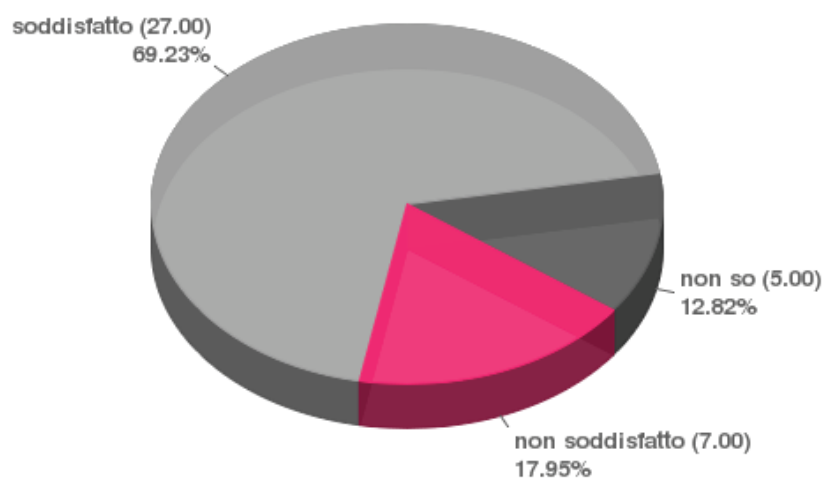
Come si può vedere dall'allegato in cui sono riportate tutte le segnalazioni, oltre ad alcuni commenti positivi, la maggioranza dei miglioramenti segnalati riguarda:

1. in generale la necessità di snellire e semplificare le procedure, evitando il ripetere di dati già presenti
2. migliorare la visualizzazione e la ricerca delle pratiche inviate
3. avere a disposizione strumenti di aiuto/guida durante la fruizione dei servizi on line ed avere i riferimenti per ottenere assistenza
4. uniformare i procedimenti on line e cartacei.

Quanto è soddisfatto complessivamente del portale/servizio Suap on line?

#	Question	n.	n. (%)
1	Quanto è soddisfatto complessivamente del portale/servizio Suap on line?	39	100%
	soddisfatto	27	69.23%
	non soddisfatto	7	17.95%
	non so	5	12.82%

Quanto è soddisfatto complessivamente del portale/servizio Suap on line?

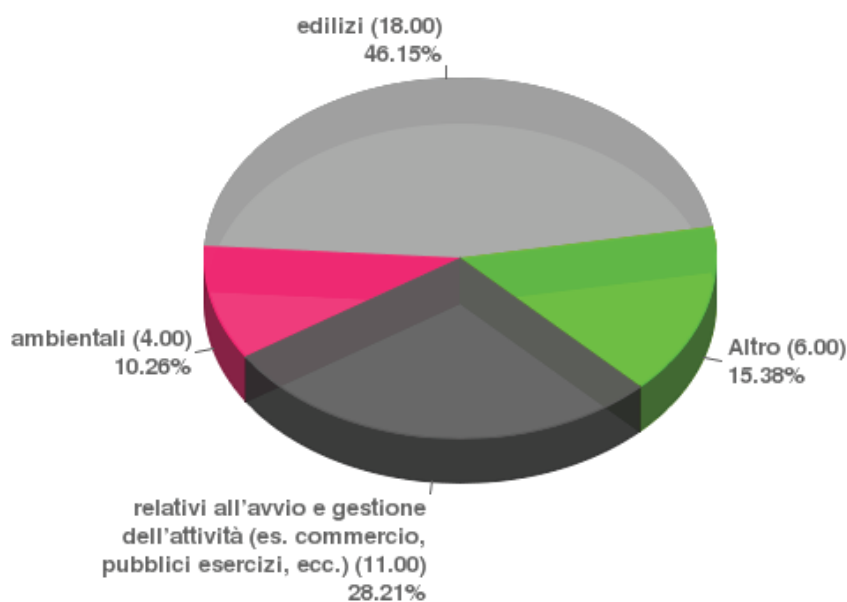


Che tipo di procedimenti presenta abitualmente sul Suap on line

#	Question	n.	n. (%)
2	Che tipo di procedimenti presenta abitualmente sul Suap on line	39	100%
	edilizi	18	46.15%
	ambientali	4	10.26%
	relativi all'avvio e gestione dell'attività (es. commercio, pubblici esercizi, ecc.)	11	28.21%
	Altro	6	15.38%

#	Question	View Other(s)
2	Che tipo di procedimenti presenta abitualmente sul Suap on line	<ul style="list-style-type: none"> - OSTELLO - Registrazione Targhe SIRIO - occasionale - CERTIFICATI - notifiche sanitarie - targhe sirio

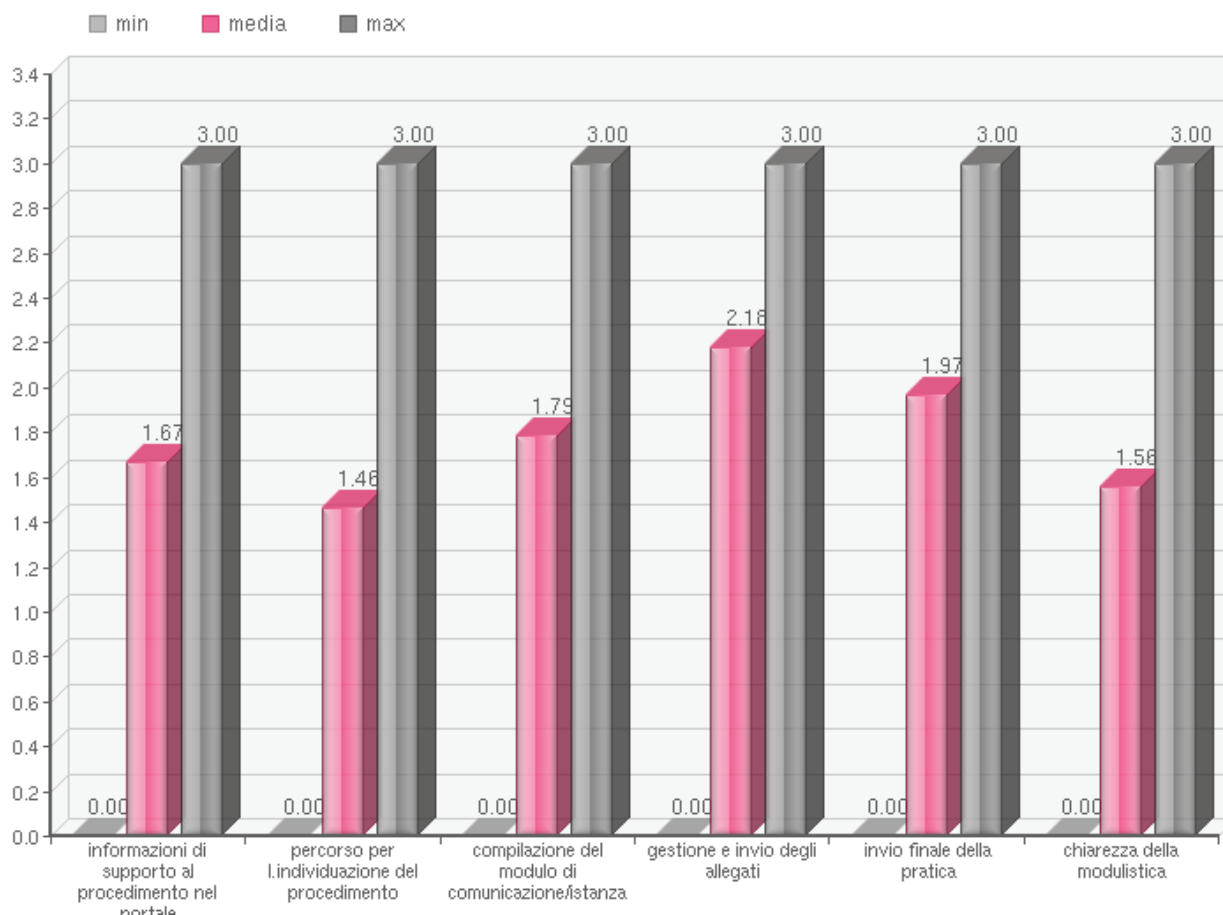
Che tipo di procedimenti presenta abitualmente sul Suap on line



Le chiediamo di indicare per ciascun elemento il Suo grado di soddisfazione

#	Question	n.	min	media	max
3	Le chiediamo di indicare per ciascun elemento il Suo grado di soddisfazione	39	0	1.77	3
	informazioni di supporto al procedimento nel portale	39	0	1.67	3
	percorso per l'individuazione del procedimento	39	0	1.46	3
	compilazione del modulo di comunicazione/istanza	39	0	1.79	3
	gestione e invio degli allegati	39	0	2.18	3
	invio finale della pratica	39	0	1.97	3
	chiarezza della modulistica	39	0	1.56	3

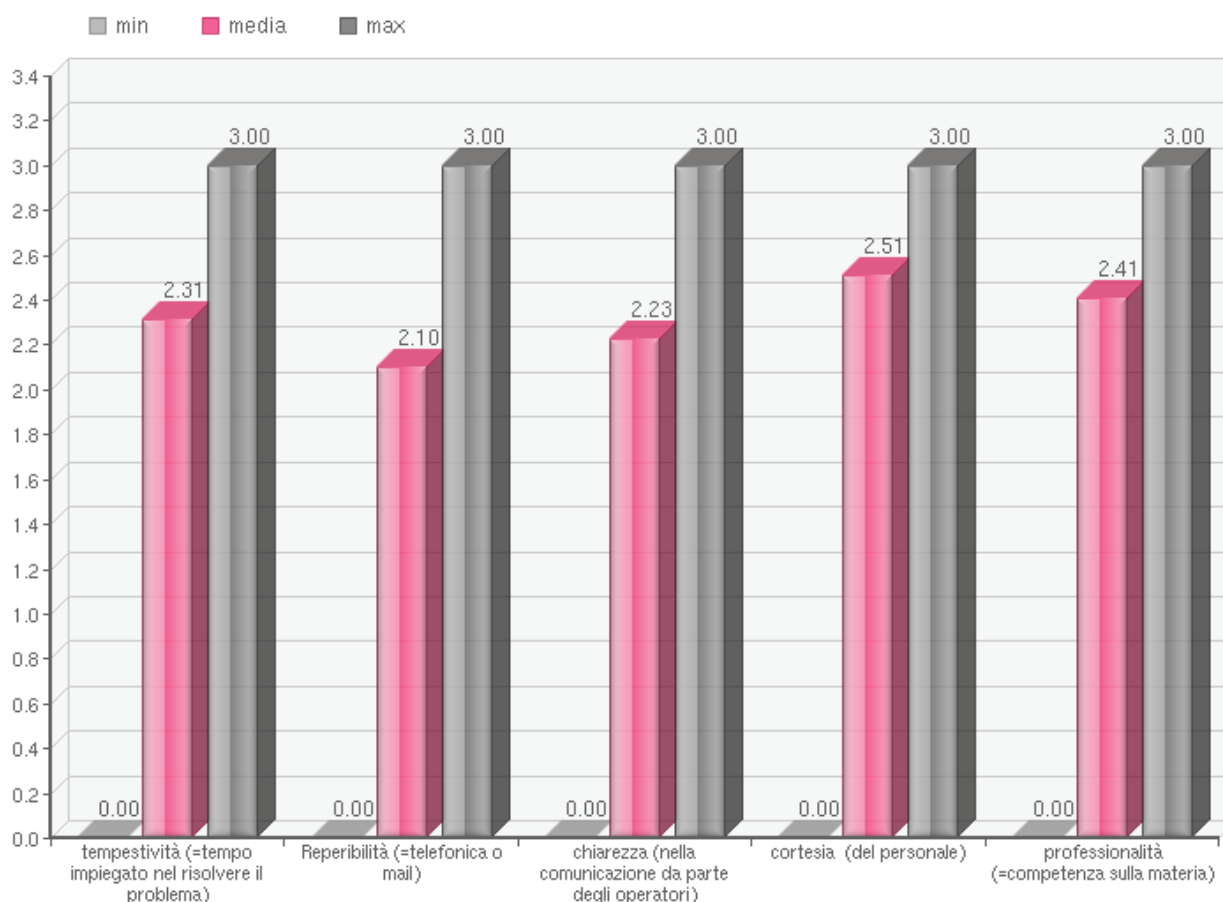
Le chiediamo di indicare per ciascun elemento il Suo grado di soddisfazione



Quanto è soddisfatto del servizio di assistenza informatico / tecnologica ricevuta dagli operatori (per gestione accreditamenti, registrazioni, errori o blocchi del sistema, ecc.), relativamente ai seguenti fattori:

#	Question	n.	min	media	max
4	Quanto è soddisfatto del servizio di <u>assistenza informatico / tecnologica</u> ricevuta dagli operatori (per gestione accreditamenti, registrazioni, errori o blocchi del sistema, ecc.), relativamente ai seguenti fattori:	39	0	2.31	3
	tempestività (=tempo impiegato nel risolvere il problema)	39	0	2.31	3
	Reperibilità (=telefonica o mail)	39	0	2.1	3
	chiarezza (nella comunicazione da parte degli operatori)	39	0	2.23	3
	cortesìa (del personale)	39	0	2.51	3
	professionalità (=competenza sulla materia)	39	0	2.41	3

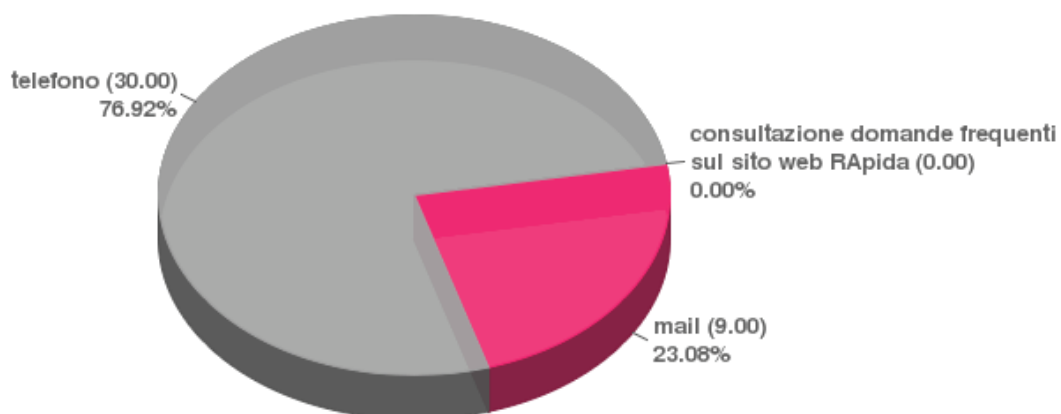
Quanto è soddisfatto del servizio di assistenza informatico / tecnologica ricevuta dagli operatori (per gestione accreditamenti, registrazioni, errori o blocchi del sistema, ecc.), relativamente ai seguenti fattori:



Qual è il canale preferito per ricevere assistenza informatico / tecnologica?

#	Question	n.	n. (%)
5	Qual è il canale preferito per ricevere assistenza informatico / tecnologica?	39	100%
	telefono	30	76.92%
	mail	9	23.08%
	consultazione domande frequenti sul sito web RApida	0	0%

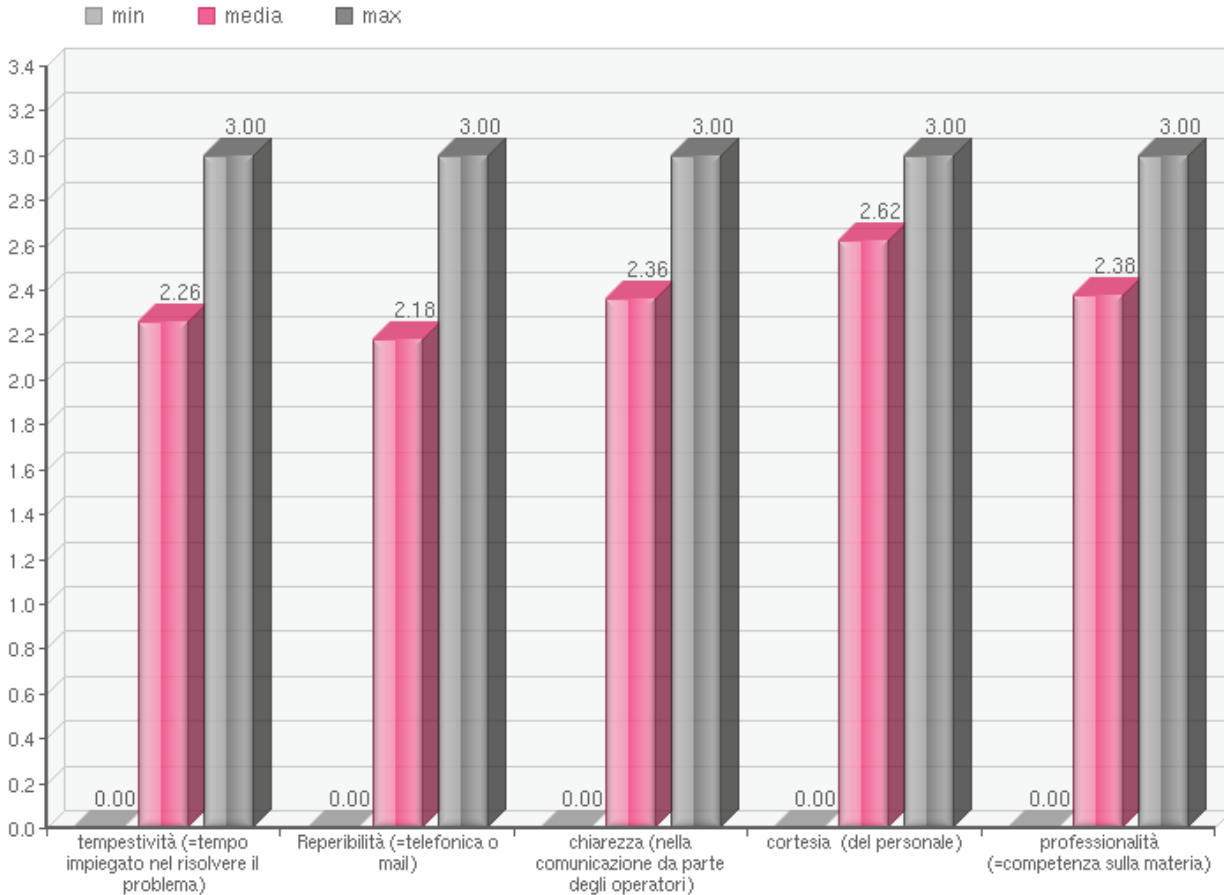
Qual è il canale preferito per ricevere assistenza informatico / tecnologica?



Quanto è soddisfatto del servizio di assistenza alla compilazione e informazioni sui procedimenti ricevuta dagli operatori SUAP, relativamente ai seguenti fattori:

#	Question	n.	min	media	max
6	Quanto è soddisfatto del servizio di <u>assistenza alla compilazione e informazioni sui procedimenti</u> ricevuta dagli operatori SUAP, relativamente ai seguenti fattori:	39	0	2.36	3
	tempestività (=tempo impiegato nel risolvere il problema)	39	0	2.26	3
	Reperibilità (=telefonica o mail)	39	0	2.18	3
	chiarezza (nella comunicazione da parte degli operatori)	39	0	2.36	3
	cortesia (del personale)	39	0	2.62	3
	professionalità (=competenza sulla materia)	39	0	2.38	3

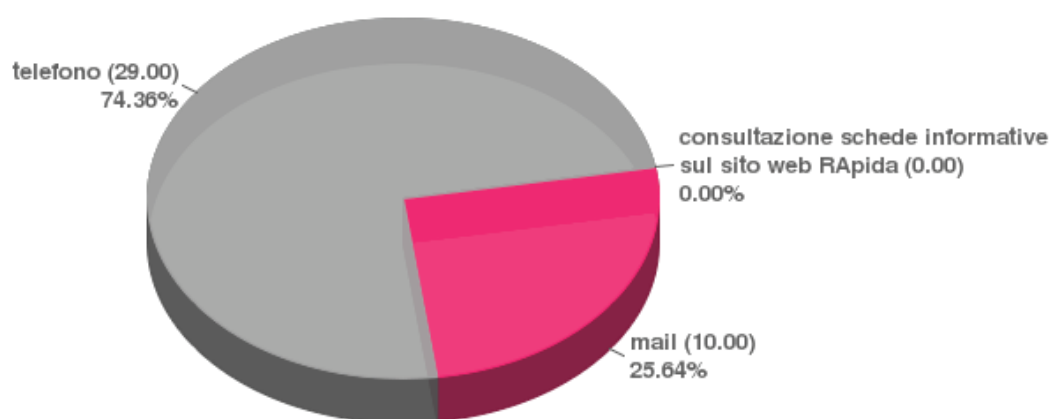
Quanto è soddisfatto del servizio di assistenza alla compilazione e informazioni sui procedimenti ricevuta dagli operatori SUAP, relativamente ai seguenti fattori:



Qual è il canale preferito per ricevere assistenza alla compilazione e informazioni sui procedimenti?

#	Question	n.	n. (%)
7	Qual è il canale preferito per ricevere assistenza alla compilazione e informazioni sui procedimenti?	39	100%
	telefono	29	74.36%
	mail	10	25.64%
	consultazione schede informative sul sito web RApida	0	0%

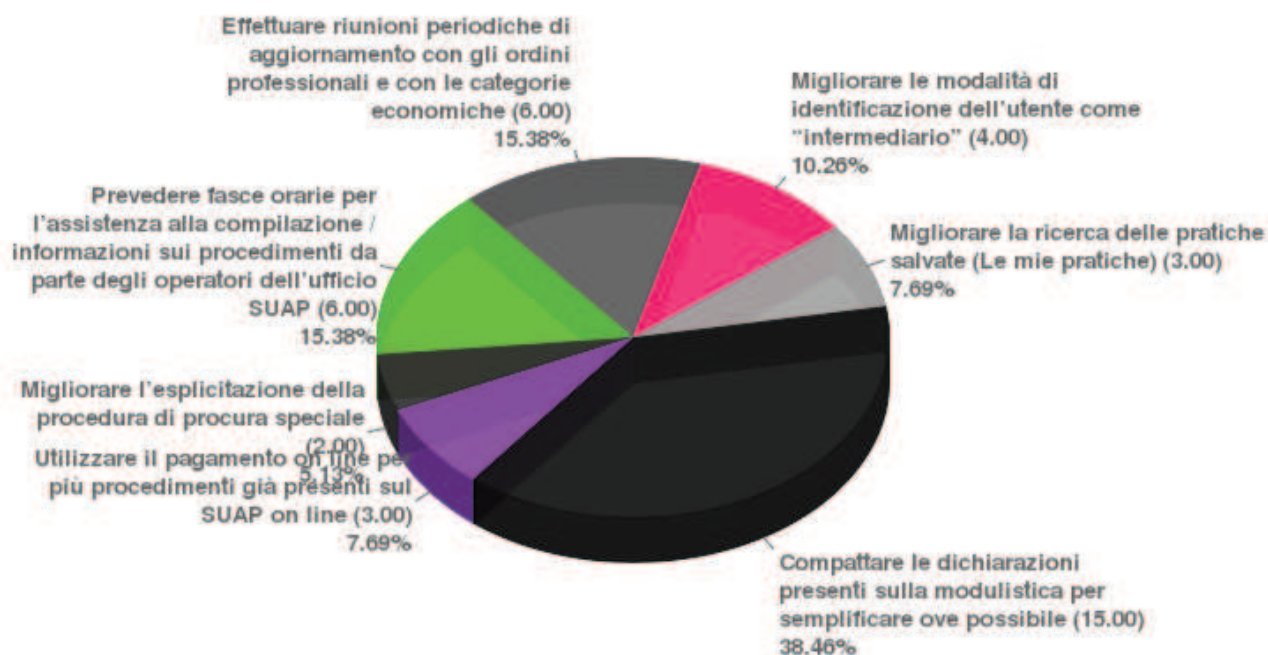
Qual è il canale preferito per ricevere assistenza alla compilazione e informazioni sui procedimenti?



Lei cosa ritiene che si possa migliorare nel portale/servizio SUAP on line?

#	Question	n.	n. (%)
8	Lei cosa ritiene che si possa migliorare nel portale/servizio SUAP on line?	39	100%
	Migliorare la ricerca delle pratiche salvate (Le mie pratiche)	3	7.69%
	Migliorare le modalità di identificazione dell'utente come "intermediario"	4	10.26%
	Effettuare riunioni periodiche di aggiornamento con gli ordini professionali e con le categorie economiche	6	15.38%
	Prevedere fasce orarie per l'assistenza alla compilazione / informazioni sui procedimenti da parte degli operatori dell'ufficio SUAP	6	15.38%
	Migliorare l'esplicitazione della procedura di procura speciale	2	5.13%
	Utilizzare il pagamento on line per più procedimenti già presenti sul SUAP on line	3	7.69%
	Compattare le dichiarazioni presenti sulla modulistica per semplificare ove possibile	15	38.46%

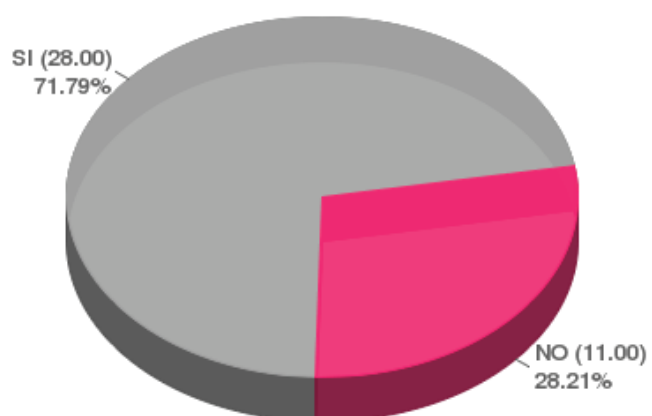
Lei cosa ritiene che si possa migliorare nel portale/servizio SUAP on line?



Utilizzerebbe "l'aiuto in linea" se attivo sul Suap on line?

#	Question	n.	n. (%)
9	Utilizzerebbe "l'aiuto in linea" se attivo sul Suap on line?	39	100%
	SI	28	71.79%
	NO	11	28.21%

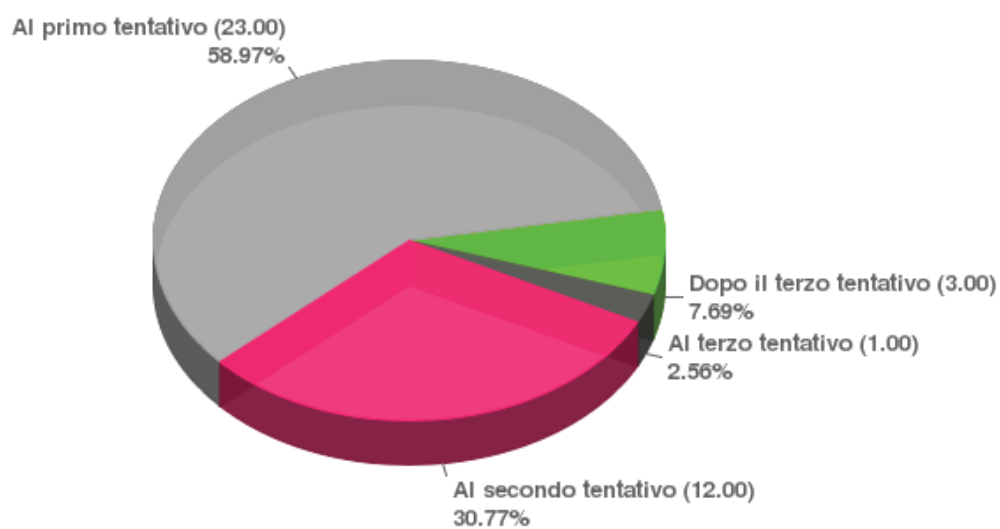
Utilizzerebbe l'aiuto in linea se attivo sul Suap on line?



Dopo quanti tentativi è riuscito ad inoltrare correttamente l'ultima comunicazione / istanza di procedimento?

#	Question	n.	n. (%)
10	Dopo quanti tentativi è riuscito ad inoltrare correttamente l'ultima comunicazione / istanza di procedimento?	39	100%
	Al primo tentativo	23	58.97%
	Al secondo tentativo	12	30.77%
	Al terzo tentativo	1	2.56%
	Dopo il terzo tentativo	3	7.69%

Dopo quanti tentativi è riuscito ad inoltrare correttamente l'ultima comunicazione / istanza di procedimento?



Ha ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio?

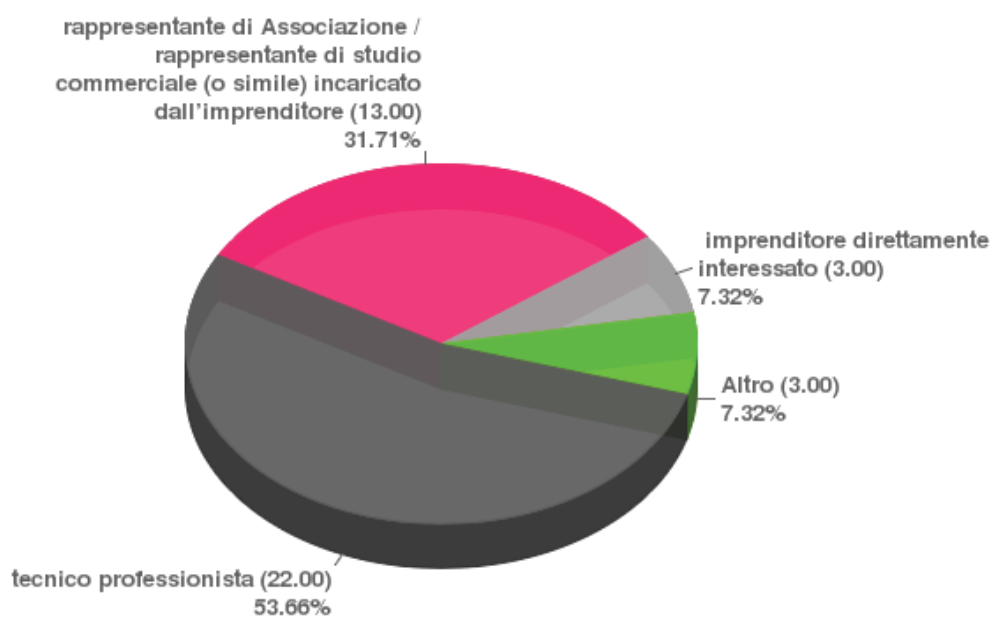
#	Question	Text
11	Ha ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio?	<ul style="list-style-type: none"> - al punto 8 del questionario si poteva scegliere un'opzione sola, ma le avrei scelte tutte - attivare il servizio di visualizzazione delle pratiche inviate - Sarebbe opportuno evidenziare gli accorgimenti da tenere al fine di non rendere non conforme all'originale il file della pratica prima dell'ultimo invio (non aprire il documento, non cambiare nome, non utilizzare alcuni programmi per la firma in pdf,.....) - per le pratiche edilizie, vista la modulistica regionale, eliminare la ripetitività di tutti i dati come minimo <ul style="list-style-type: none"> - no - no - Rifate il procedimento, è vetusto e spesso incomprensibile, una perdita di tempo non al passo coi tempi. <ul style="list-style-type: none"> - Cercare di uniformare le procedure; un permesso al SUAP non può essere cartaceo per la presentazione e digitale le varianti, come pure una SCIA digitale non può dover essere chiusa con richiesta di agibilità cartacea se non certificata dal tecnico. Tutti gli operatori del SUAP di Ravenna a cominciare dal responsabile Geom. Miglio sono preparati ma soprattutto disponibilità nell'aiutare a risolvere i problemi e la cosa per noi tecnici ritengo sia importantissima. - Cosa succede se una persona non la ha la posta certificata? Specificare se è obbligatorio - MANCA L'AIUTO IN LINEA, MANCANO LE PIU' ELEMENTARI INDICAZIONI (PER ESEMPIO CHE TIPO DI FILES SI POSSONO O DEVONO CARICARE), NON HO VISTO NESSUN TELEFONO O EMAIL PER RICHIEDERE ASSISTENZA - Migliore spiegazione dell'errore che blocca la pratica - NESSUN SUGGERIMENTO - LIMITARE AL MASSIMO I PASSAGGI SU RAPIDA ON-LINE, RIPETONO DICHIARAZIONI GIA' PRESENTI NELLA MODULISTICA REGIONALE DA ALLEGARE OBBLIGATORIAMENTE. SE POSSIBILE MODIFICARE LA LOGICA DEI PASSAGGI NEL PORTALE, SE SBAGLIO UN PASSAGGIO INIZIALE DOPO AVER PROSEGUITO MI ACCORGO DELL'ERRORE E IL RITORNARE INDIETRO CANCELLA QUANTO GIA' DIGITATO, DI SOLITO DATI CHE ANDRANNO RIPETUTI TALI E QUALI. SALUTO - TROPPE RIPETIZIONI DI INSERIMENTO DEGLI STESSI DATI E DIFFICOLTA' ESTREME AD IDENTIFICARE IL PROCEDIMENTO DA UTILIZZARE - Migliorare la ricerca delle pratiche salvate (Le mie pratiche), Effettuare riunioni periodiche di aggiornamento con gli ordini professionali e con le categorie economiche - Complimenti al Sig Miglio per la preparazione e la professionalità - l'accreditamento (e la seconda richiesta di massimo affidamento) non serve a nulla ed è un doppio adempimento burocratico. eliminate queste procedure e fate come oggi si fa già con la camera di commercio...basta la firma digitale... - migliorare l'identificazione dell'intermediario, accorciare i tempi di risposta e di rilascio delle autorizzazioni, evitare di richiedere dati già in possesso delle P.A. all'utente - meno passaggi per le pratiche

Utilizza il servizio in qualità di

#	Question	n.	n. (%)
12	Utilizza il servizio in qualità di	41	100%
	imprenditore direttamente interessato	3	7.32%
	rappresentante di Associazione / rappresentante di studio commerciale (o simile) incaricato dall'imprenditore	13	31.71%
	tecnico professionista	22	53.66%
	Altro	3	7.32%

#	Question	View Other(s)
12	Utilizza il servizio in qualità di	- impiegata Ostello - privato - CITTADINO

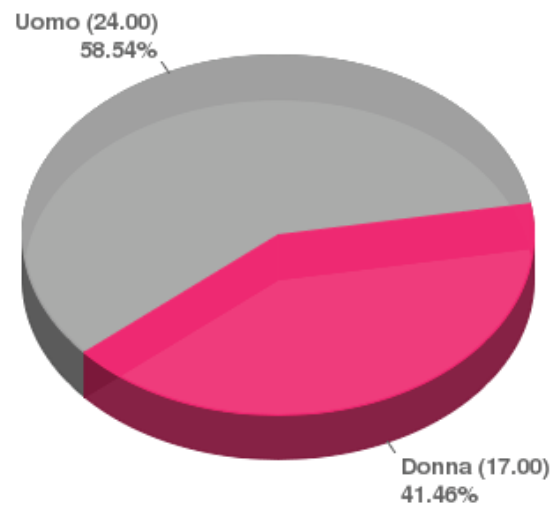
Utilizza il servizio in qualità di



Genere

#	Question	n.	n. (%)
13	Genere	41	100%
	Uomo	24	58.54%
	Donna	17	41.46%

Genere



Età

#	Question	n.	n. (%)
14	Età	41	100%
	meno di 30 anni	4	9.76%
	da 31 a 40 anni	10	24.39%
	da 41 a 50 anni	14	34.15%
	da 51 a 60 anni	10	24.39%
	più di 60 anni	3	7.32%

Età

