



Oggetto: Relazione finale di analisi dei dati derivanti dall'indagine di cui al Sotto-Obiettivo n. 45.6 "INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SOMMINISTRATA AGLI UTENTI DEI SERVIZI EROGATI DAL SETTORE SERVIZI PER LE IMPRESE E PER IL TERRITORIO" per l'anno 2022.

Indice generale

1. Premessa:.....	1
2. Metodologia della rilevazione:.....	1
3. Risultati della rilevazione:.....	2
4. Analisi dei risultati della rilevazione:.....	4

1. Premessa:

L'iniziativa in oggetto si prefigge l'obiettivo di analizzare, mediante la compilazione telematica di apposito questionario individuale standardizzato, reso pubblicamente fruibile online mediante piattaforma Elixforms a disposizione del Comune di Grosseto, la soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati dal Servizio Attività Produttive e Commercio ed in particolare dell'Ufficio SUAP (Sportello Unico Attività Produttive), anche al fine di individuare eventuali miglioramenti ed innovazioni da apportare ai servizi resi.

2. Metodologia della rilevazione:

La somministrazione di ciascun questionario individuale è avvenuta a favore di singoli utenti in modalità dematerializzata, mediante accesso diretto tramite un link dedicato alla pagina della piattaforma Elixforms di compilazione del questionario medesimo.

Ciascun questionario è composto da n. 10 quesiti specifici, a risposta chiusa, di cui un quesito dedicato a registrare il giudizio complessivo dell'utente rispetto al Servizio medesimo, a cui il rispondente può associare un valore numerico da 1 a 10. È stato inoltre reso disponibile un campo dedicato a risposta aperta, al fine di raccogliere eventuali proposte di miglioramento dei servizi resi, segnalazioni per criticità ovvero ulteriori necessità dell'utenza non ricomprese nelle tematiche proposte.

Informazioni circa l'iniziativa ed il link di accesso alla suddetta pagina web dedicata sono state condivise a cura del Servizio Attività Produttive e Commercio attraverso le modalità di seguito richiamate:

1. Invio di comunicazione informativa mezzo PEC, registrata al protocollo del Comune di Grosseto con n. 94766 del giorno 06.07.2022, altresì indicando il link diretto al questionario compilabile, alle associazioni presenti sul territorio e maggiormente rappresentative i settori ed albi professionali interessati dai servizi in oggetto, per complessivi n. 18 destinatari di cui si è ottenuta ricevuta di consegna PEC;
2. Pubblicazione di apposito comunicato stampa inerente all'iniziativa, inoltre pubblicando il link diretto al questionario compilabile, su homepage istituzionale e pagine web del Comune di Grosseto e principali testate giornalistiche e di informazione locali, di cui si condividono alcuni link alle pubblicazioni online:
 - <https://new.comune.grosseto.it/web/comunicati/un-questionario-di-verifica-per-la-qualita-dei-servizi-suap/>
 - <https://maremmanews.it/post/comune-pronto-il-questionario-di-verifica-della-qualita-dei-servizi-suap>
 - <https://www.gstv24.it/2022/06/29/un-questionario-sul-buon-governo-del-comune-di-grosseto/>
3. Divulgazione dell'iniziativa *de visu* e telefonicamente da parte degli operatori assegnati al Servizio Attività Produttive e Commercio, agli utenti che nel periodo temporale interessato dall'indagine contattassero ovvero pervenissero presso i vari uffici per richiesta di informazioni e supporto nella trasmissione di pratiche SUAP.

3. Risultati della rilevazione:

Approfondendo l'analisi delle caratteristiche anagrafiche dei rispondenti valutate sulla base delle dichiarazioni rese nei questionari, si evidenzia che l'età media degli utenti è pari a 46 (Quarantasei) anni. Il titolo di studio dichiarato con maggiore frequenza dagli utenti è il Diploma di Scuola Secondaria Superiore nel 61,54% dei casi e l'occupazione dichiarata con maggiore frequenza è Lavoratore Autonomo nel 46,15% dei casi. Il 69,23% dei rispondenti inoltre indica aver utilizzato il telefono quale strumento prevalente di contatto del Servizio per ottenere informazioni ovvero per chiedere supporto nella trasmissione delle pratiche SUAP online.

Complessivamente, nel periodo temporale intercorrente tra il giorno 03.07.2022 ed il giorno 31.12.2022 sono stati compilati e trasmessi dai rispondenti un totale di 13 (Tredici) questionari univoci su un totale di 30 questionari avviati nella compilazione; pertanto sono stati correttamente trasmessi solo il 43,33% (Quarantatré/33%) dei questionari di cui sia stata iniziata la compilazione da parte degli utenti.

A seguito di riscontro email da parte del Servizio Programmazione e Controllo Strategico – Statistica, risultano essere stati abbandonati in compilazione, pertanto mai completati, trasmessi

ovvero cancellati da parte degli utenti, un totale di 17 (Diciassette) questionari, complessivamente pari al 56,67% (Cinquantasei/67%) del totale dei questionari di cui sia stata avviata la compilazione. Non avendo ricevuto alcuno specifico riscontro in merito e non avendo il Servizio Attività Produttive e Commercio alcun accesso utile al fine di monitorare lo stato di avanzamento dell'indagine su piattaforma Elixforms, si ipotizza che vari utenti abbiano trovato difficoltà nel comprendere come navigare la piattaforma Elixforms medesima al fine di completare correttamente il questionario, ovvero abbiano perso interesse per carenza di tempo.

Non si tiene pertanto conto nell'analisi dei risultati delle eventuali risposte parziali rese dagli utenti nei questionari mai trasmessi, non essendo questi visibili al Servizio Attività Produttive e Commercio e potendo unicamente riferirsi nel corso dell'indagine ai questionari correttamente completati da parte degli utenti che abbiano dimostrato interesse nel trasmettere una propria valutazione sui Servizi oggetto dell'indagine medesima.

I risultati della rilevazione customer satisfaction, sono riassunti ed analizzati di seguito per ciascun quesito presente nei questionari:

1. “Giudizio complessivo del servizio (da 1 a 10)”:

- **MEDIA** dei valori delle risposte trasmesse dagli utenti: **6,08 (Sei/08) su 10**, complessivamente pari ad un gradimento del **60,80% (Sessanta/80%)**. Il risultato pertanto soddisfa il raggiungimento del sotto-obiettivo PEG 44.6 associato, come sopra richiamato, inerente al valore percentuale di soddisfazione degli utenti, stabilito nel valore minimo del 60%.
- **MODA** dei valori delle risposte trasmesse dagli utenti: **8 (Otto) su 10**;

2. “Se ha già usufruito in passato dei nostri servizi, ha trovato la qualità complessiva”:

Il 61,54% dei rispondenti valuta la qualità del servizio essere **migliorata** ovvero essere rimasta invariata rispetto al passato, in specifico attribuendo al servizio un **giudizio complessivamente positivo** (con valore numerico superiore a 6 su 10) nell'87,50% delle risposte in tal senso fornite.

3. “Qualità del supporto fornito dall'addetto all'ufficio comunale in caso di necessità” e “Orario di apertura al pubblico dell'ufficio comunale”:

Il 76,92% dei rispondenti risulta **soddisfatto** del supporto fornito dagli operatori del Servizio Attività Produttive e Commercio, inoltre dichiarandosi **soddisfatto** della disponibilità oraria di apertura al pubblico degli uffici del Servizio nel 69,23% dei casi.

4. “Facilità di utilizzo del software per la presentazione delle pratiche SUAP”:

Il 69,23% degli utenti risulta poco o per niente soddisfatto della facilità di utilizzo del portale SUAP Regione Toscana reso disponibile per il Comune di Grosseto ai fini della presentazione delle rispettive pratiche.

5. “Facilità di reperimento delle informazioni necessarie sul portale” e “Chiarezza della modulistica da presentare”:

Il 61,54% degli utenti risulta poco o per niente soddisfatto della facilità di reperimento delle informazioni necessarie sul portale SUAP Regione Toscana reso disponibile per il Comune di Grosseto. Parimenti risultano poco o per niente soddisfatti il 53,85% degli utenti rispetto alla chiarezza della modulistica da presentare, tra cui è possibile annoverare la modulistica standardizzata regionale e la modulistica specifica correlata ai vari endoprocedimenti all’occorrenza attivabili.

6. “Tempi di rilascio della pratica”:

Il 69,23% dei rispondenti risulta **soddisfatto** dei tempi di rilascio delle pratiche.

7. Suggerimenti migliorativi:

Complessivamente sono stati trasmessi suggerimenti migliorativi, mediante la compilazione dell’apposito campo per risposta aperta, unicamente da parte di n. 6 (Sei) rispondenti. Analizzando i suggerimenti e criticità rese in autonomia dagli utenti si evidenziano le seguenti indicazioni:

- a) Migliorare l’accessibilità e funzionalità del portale SUAP online, garantendone l’aggiornamento ed una maggiore semplicità ed intuitività di compilazione delle pratiche online;
- b) Fornire specifiche linee guide atte alla compilazione della modulistica necessaria alla trasmissione delle pratiche, inoltre indicando l’esatta ulteriore modulistica eventualmente necessaria per ciascun endoprocedimento, in quanto il portale SUAP online risulta non indicare in automatico le necessità specifiche, in modo apprezzabile da parte degli utenti che abbiano evidenziato tale problema;
- c) Incrementare l’orario di apertura degli uffici;
- d) Velocizzare e semplificare lo smistamento delle pratiche trasmesse dagli utenti ai tecnici istruttori ovvero agli ulteriori enti esterni coinvolti nel procedimento. Nello specifico di questo suggerimento, evidenziato da n. 2 rispondenti, lo stesso risulta maggiormente attinente all’utilizzo del portale SUE online per compilazione di pratiche edilizie, piuttosto che correlato al servizio SUAP oggetto dell’indagine.

4. Analisi dei risultati della rilevazione:

Complessivamente l’utenza risulta soddisfatta del servizio fornito dagli operatori del Servizio Attività Produttive e Commercio, evidenziando eventuali criticità soprattutto per quanto riguarda l’utilizzo degli strumenti e funzionalità online di trasmissione pratiche SUAP.

Analizzando le risposte fornite si possono evidenziare alcune opportunità come di seguito richiamate:

1. Favorire l'informatizzazione degli utenti, in specifico nell'utilizzo di strumenti telematici di compilazione delle pratiche SUAP;
2. Stimolare l'utilizzo di forme di contatto preventivo da parte degli utenti, delle associazioni di categoria e studi professionali, con gli uffici del Servizio Attività Produttive e Commercio ed in particolare l'Ufficio SUAP (Sportello Unico Attività Produttive), anche mediante telefono ovvero email, nel caso altresì dedicando ulteriore disponibilità oraria per supporto all'utenza, al fine di favorire la corretta compilazione delle pratiche online e la completezza documentale degli allegati a corredo delle stesse;
3. Semplificare e sburocratizzare per quanto possibile, anche mediante confronto tra il Comune di Grosseto con la Regione Toscana nei procedimenti pertinenti, adempimenti e modulistica necessari nella trasmissione delle pratiche online;
4. Modernizzare e garantire l'aggiornamento della piattaforma SUAP di trasmissione pratiche online, altresì fornendo laddove possibile nuove funzionalità agli utenti quali la duplicazione di istanze ricorrenti, l'attivazione automatica degli endoprocedimenti e l'indicazione di eventuale modulistica aggiuntiva necessaria, nel caso con messaggi a prova di errore per l'utente;
5. Redigere apposite linee guida per la compilazione standardizzata delle istanze, nelle casistiche per cui questa circostanza sia applicabile.

Grosseto, il giorno 08.02.2023

F.to digitalmente
il Funzionario Responsabile
dott.ssa Rosaria Leuzzi

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs. n. 82/2005;
SOSTITUISCE IL DOCUMENTO CARTACEO E LA FIRMA AUTOGRAFA