



## **UNIONE DELLA ROMAGNA FAENTINA SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

# **IL GIUDIZIO DEGLI UTENTI SULLO SPORTELLINO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE NELL'ANNO 2017**

Analisi dei questionari  
di soddisfazione dei clienti/utenti  
(*customer satisfaction*)

a cura di Claudio Facchini, Coordinatore dell'Unione

*Faenza, febbraio 2018*

## 1. Che cos'è lo Sportello unico per le attività produttive

La normativa (DPR 160/2010, che innova la previgente disciplina del 1998, dettata dal DPR 447) prevede che i Comuni, singoli o associati, istituiscano una struttura denominata Sportello unico per le attività produttive, alla quale può rivolgersi l'imprenditore che intenda realizzare o modificare (ampliare, ristrutturare, ecc) un impianto produttivo di beni o servizi o che intenda avviare un'attività economica (imprenditoriale o professionale).

Lo sportello unico per le attività produttive (Suap) è incaricato di gestire l'intero procedimento; a tal fine deve coordinare le pubbliche amministrazioni coinvolte (quali Asl, Arpa, Vigili del fuoco, ecc), chiedendo tutti i pareri e le autorizzazioni necessarie per realizzare l'impianto, evitando così il carico burocratico, prima sostenuto dall'imprenditore e dai progettisti da questo incaricati.

L'intero procedimento (dalla domanda, alla acquisizione dei pareri delle altre pubbliche amministrazioni al rilascio del provvedimento finale) deve essere gestito con modalità telematica.

Il Suap è stato conferito dai Comuni all'Unione della Romagna Faentina con decorrenza 1.1.2015

I procedimenti per l'avvio dell'attività riguardano le seguenti aree:

Agenzie d'affari

Agenzie di viaggi

Agriturismo

Alberghi e altre strutture ricettive

Ambiente (Scarichi, Inquinamento acustico di Cantieri e Manifestazioni)

Artigianato e Industria (Comunicazione di inizio attività)

Ascensori

Bar, Ristoranti (Pubblici esercizi)

Barbieri e Parrucchieri (Acconciatori)

Caccia

Certificazione per attività economiche

Circoli privati (con somministrazione)

Commercio al dettaglio

Commercio su aree pubbliche (Ambulanti)

Distributori di carburante

Estetiste, tatuaggio e piercing

Farmacie

Feste, spettacoli e trattenimenti

Fochini

Funghi

Gas tossici

Giochi, sale giochi e fare sportive

Giornali e riviste

Impianti sportivi

Imprenditori/produttori agricoli

Lotterie, pesche, tombole (Manifestazioni di sorte locali)

Mandatari, spedizionieri e simili

Manifestazioni fieristiche

Onoranze funebri

Panifici

Pesca

Registri: vidimazione

Sanità

Taxi, noleggio auto e rimesse  
Tintolavanderia  
Tiro a segno  
Turismo

**Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:**

<b>Città</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Giorno di apertura</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Contatti</b>
Faenza (Sede centrale SUAP)	Piazza Rampi, 7 (Faenza)	Dal Lunedì al Venerdì	8:30 - 13:00	0546 - 691269
Brisighella	Via Naldi, 2 (Brisighella)	Lunedì	9:00 - 13:00	0546 - 80082
Casola Valsenio	Via Roma, 50 (Casola Valsenio)	Martedì	9:00 - 12:00	0546 - 976521
Riolo Terme	Via Aldo Moro, 2 (Riolo Terme)	Mercoledì	9:00 - 13:00	0546 - 77422
Solarolo	P.za Gonzaga, 1 (Solarolo)	Giovedì	9:00 - 13:00	0546 - 618486
Castel Bolognese	P.za Bernardi, 1 (Castel Bolognese)	Venerdì	9:00 - 13:00	0546 - 655837

**2. Che cos'è la *customer satisfaction***

La *customer satisfaction* è, letteralmente, la "soddisfazione del cliente". Oggi questo è l'obiettivo delle aziende che operano sul mercato, ma sta diventando sempre più anche l'obiettivo delle istituzioni pubbliche. Soddisfare i bisogni espressi dai cittadini è lo scopo delle pubbliche amministrazioni, la loro ragione di esistere. Ma i bisogni dei cittadini evolvono e quindi deve evolvere anche la capacità del servizio pubblico di soddisfarli, migliorando continuamente la qualità della propria prestazione.

Vi sono cinque dimensioni della qualità:

- 1) la *qualità prevista* è la qualità desiderata dal cliente/utente. Attraverso strumenti di marketing ciascun pubblico servizio deve individuare quali siano i bisogni impliciti e i bisogni espliciti dei propri clienti/utenti quali siano i requisiti<sup>1</sup> e gli standard<sup>2</sup> del servizio che ne determinano la soddisfazione;

<sup>1</sup> I *requisiti* sono le qualità che identificano il prodotto ai fini della soddisfazione del cliente/utente. Il *requisito* percepito dal cliente/utente è il fattore di qualità, cioè a cui il cliente/utente fa riferimento per esprimere il giudizio di soddisfazione. Ad esempio un requisito del servizio di Sportello unico per le attività produttive può essere la "riduzione dei tempi medi di conclusione dei procedimenti", rispetto all'anno precedente.

<sup>2</sup> Gli *standard* sono i valori dei parametri che il processo è in grado di rispettare. Ad esempio lo standard che si assume con riferimento al requisito della "riduzione dei tempi medi di conclusione dei procedimenti" rispetto all'anno precedente può essere il 5%, cioè "la conclusione dei procedimenti in tempi medi inferiori del 5% rispetto a quelli dell'anno precedente".

- 2) la *qualità progettata* riguarda i livelli degli standard che il servizio si propone di raggiungere, adottando gli opportuni strumenti organizzativi. Essa è, in qualche modo, la qualità promessa (ai clienti/utenti), che viene riportata nei documenti di progettazione del servizio e nelle carte del servizio<sup>3</sup>. Se gli standard della qualità progettata sono conosciuti dai clienti/utenti, questi ultimi potranno calibrare su di essi le proprie attese;
- 3) *qualità prestata* è la qualità effettivamente resa dai processi "produttivi"; essa si ottiene misurando oggettivamente<sup>4</sup> i livelli degli standard raggiunti in periodi di tempo prefissati, ad esempio ogni anno;
- 4) la *qualità percepita* è il grado di soddisfazione del cliente/utente, determinato in base alle sue percezioni soggettive, con riferimento alla globalità del servizio e a singoli requisiti di qualità;
- 5) la *qualità paragonata* è data dal confronto con gli standard e/o con l'attività di altre strutture/enti, che erogano i medesimi servizi.

La *qualità percepita* è, quindi, l'oggetto di indagine della *customer satisfaction*. Al riguardo possiamo rappresentare come segue il rapporto tra soddisfazione del cliente/utente e qualità del servizio:

$$Q = P/B, \text{ dove:}$$

Q = qualità percepita (dal cliente/utente);

P = prestazioni del servizio;

B = bisogni del cliente/utente.

Si possono avere questi tre esiti:

- a)  $Q = 1$ , il cliente/utente è soddisfatto perché le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative;
- b)  $Q > 1$ , il cliente/utente è più che soddisfatto perché le prestazioni ottenute sono, almeno per qualche fattore, superiori alle sue aspettative. Per livelli molto elevati ed inattesi delle prestazioni si può giungere fino a "stupire il cliente";
- c)  $Q < 1$ , il cliente/utente è insoddisfatto perché le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative. Per livelli molto elevati di insoddisfazione si può giungere al rifiuto del servizio o alla protesta vibrata.

E' importante che il cliente/utente sia a conoscenza dei processi organizzativi e dei vincoli normativi che caratterizzano il servizio, affinché possa calibrare le proprie attese in termini realistici. Infatti attese irrealistiche renderanno costantemente insoddisfatto il cliente/utente, senza possibilità di soluzione. Pertanto il servizio deve mettere in atto programmi di comunicazione rivolti agli utenti e deve ricercare continuamente la massima integrazione di questi ultimi nel processo "produttivo" di erogazione del servizio. In particolare gli utenti devono essere coinvolti nella ricerca degli strumenti per il miglioramento del servizio stesso.

Questo è il costante metodo di lavoro dello Sportello unico per le attività produttive dell'Unione della Romagna Faentina.

<sup>3</sup> La *Carta del servizio* è un documento attraverso il quale una specifica Pubblica amministrazione o un gestore di pubblico servizio stabilisce i principi fondamentali e gli strumenti per assicurare standard precisi nell'erogazione del servizio ai clienti/utenti. La disciplina di fondo si trova nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici". La Carta del servizio Commercio e Suap si trova nel sito web del Comune di Faenza, alla pagina "[www.racine.ra.it/suapfaenza/carta\\_servizio.htm](http://www.racine.ra.it/suapfaenza/carta_servizio.htm)".

<sup>4</sup> Il Suap redige ogni anno un apposito rapporto sul "controllo di gestione", nel quale sono rendicontati i risultati della gestione con riferimento ai tempi di conclusione dei procedimenti e alle attività di semplificazione e miglioramento realizzate.

### 3. I dati raccolti

I questionari dovevano essere distribuiti a tutti i clienti/utenti che si sarebbero presentati allo Sportello unico per le attività produttive per tre mesi nel corso del 2017, presso tutte le sedi comunali, oltre che nella sede centrale, a Faenza. Dal Servizio ne sono giunti poco più di 50 (ma in gran parte compilati solo parzialmente) e da alcune sedi comunali nessuno o pochissimi, mentre le volte scorse erano circa 200. Quali le cause? Forse meno utenti perché il procedimento è svolto principalmente on line? Forse meno interesse alla compilazione o alla distribuzione? Forse è finita una stagione, quella della compilazione da parte di chi accede fisicamente allo sportello, vista la gestione completamente telematica del procedimento; altri modi di ricercare e ascoltare il giudizio degli utenti dovranno essere trovati. Ma questa ricerca darà ineludibile: il D. Lgs. 74/2017, che ha modificato il D. Lgs. 150/2009, che detta la disciplina sulla produttività del lavoro nella pubblica amministrazione, ha introdotto il nuovo art. 19-bis, sulla partecipazione dei cittadini alla valutazione della performance, tramite l'espressione del livello di soddisfazione relativo ai servizi che ricevono<sup>5</sup>.

#### 3.1. Il tempo di attesa e l'orario di ricevimento

In primo luogo si è indagato il tempo di attesa prima di essere ricevuto dall'impiegato. Si tratta dell'annoso problema delle "code" (ormai sparite o destinate a sparire se il procedimento è telematico) e del senso di inutilità del "tempo perso" in attesa del proprio turno.

Gli intervalli di attesa sono stati dimensionati come segue:

- nessuna attesa*, può essere considerata l'eccellenza alla quale tendere, anche se non può essere raggiunta nel cento per cento dei casi;
- meno di cinque minuti*, può essere considerato un tempo di attesa accettabile;
- più di cinque minuti*, è da considerare l'area della criticità, da rimediare nel caso riguardi la maggioranza dei clienti/utenti.

Dalle 40 risposte sono emersi i seguenti esiti:

Tempo di attesa	Numero questionari	%
1. Nessuna attesa	35	87
2. Meno di cinque minuti	4	10
3. Più di 5 minuti	1	3
Totale	40	100,00

<sup>5</sup> Si riportano alcuni commi dell'art. 19-bis, *Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali*, del D. Lgs. 150/2009.

1. I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo.

2. Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, ...

4. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.

Quasi nove persone su dieci vengono ricevute immediatamente. Il risultato è soddisfacente. Il valore modale, cioè il valore più frequente, è corrispondente a "Nessuna attesa". Solo il 3% ha aspettato più di cinque minuti.

In secondo luogo è stato chiesto quale sia l'orario migliore di accesso al Suap, in base alle esigenze personali del singolo cliente/utente, articolando sei intervalli di due ore, dalle 7 alle 19. Dalle 25 risposte sono emersi i seguenti esiti:

<b>Orario di accesso più adeguato</b>	<b>Numero questionari</b>	<b>%</b>
1. Dalle 7 alle 9	3	12
2. Dalle 9 alle 11	14	56
3. Dalle 11 alle 13	5	20
4. Dalle 13 alle 15	2	8
5. Dalle 15 alle 17		
6. Dalle 17 alle 19	1	4
Totale	25	100,00

Dall'esito riportato nella tabella risulta che il valore modale, cioè il valore più frequente, corrisponde all'orario "Dalle 9 alle 11" (56%), che coincide con l'orario di apertura al pubblico. A seguire "Dalle 11 alle 13" (20%).

### 3.2. Il motivo di accesso al Suap

Dalle 52 risposte si sono ottenuti i seguenti esiti:

<b>Motivo di accesso al Servizio SUAP</b>	<b>Numero questionari</b>	<b>%</b>
1. Presentare domanda (o comunicazione, altro)	18	35
2. Consegnare documenti a completamento di una pratica già presentata	3	6
3. Avere informazioni di carattere generale	21	40
4. Avere informazioni sullo stato di una domanda (o comunicazione, o altro)	7	13
5. Ritirare una autorizzazione (o certificato o altro)		
6. Altro	3	6
Totale	52	100,00

Il valore modale, cioè il valore più frequente, è corrispondente a "Avere informazioni di carattere generale".

E' interessante notare come il motivo di accesso allo sportello si sia spostato nel tempo dalle funzioni amministrative (presentare una pratica) alle funzioni di informazione. Nessuno più ritira nulla, perché la consegna avviene telematicamente.

### 3.3. Il giudizio sui requisiti del servizio

#### La tempestività

La tempestività, in questo caso è riferita al tempo impiegato nel concludere la pratica, riguardo alla valutazione soggettiva del cliente/utente rispetto alle proprie esigenze e aspettative.

Dalle 15 risposte si ricavano i seguenti esiti:

Giudizio sulla Tempestività	Numero questionari	%
1. Soddisfacente	13	86
2. Abbastanza soddisfacente	1	7
3. Mediamente soddisfacente	1	7
4. Poco soddisfacente		
5. Non soddisfacente		
Totale	15	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza Soddisfacente") raggiungono il 93%.

#### L'accessibilità

L'accessibilità, in questo caso, è considerata come l'adeguatezza dell'orario di ricevimento del pubblico, con riferimento alla valutazione soggettiva del cliente/utente rispetto alle proprie esigenze e aspettative.

Dalle 13 risposte si ricavano i seguenti esiti:

Giudizio sulla Accessibilità	Numero questionari	%
1. Soddisfacente	11	84
2. Abbastanza soddisfacente		
3. Mediamente soddisfacente	1	8
4. Poco soddisfacente	1	8
5. Non soddisfacente		
Totale	13	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza Soddisfacente") raggiungono l'84%%.

#### La chiarezza

La domanda sulla chiarezza indaga come il cliente/utente giudica la capacità dei lavoratori addetti al Servizio di comunicare in modo comprensibile.

Dalle 13 risposte si ricavano i seguenti esiti:

Giudizio sulla Chiarezza	Numero questionari	%
1. Soddisfacente	11	84
2. Abbastanza soddisfacente	1	8
3. Mediamente soddisfacente	1	8
4. Poco soddisfacente		
5. Non soddisfacente		
Totale	13	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza soddisfacente") raggiungono il 92%.

### **La professionalità**

La domanda sulla professionalità indaga come il cliente/utente giudica la competenza sulla materia dimostrata dal personale con il quale è entrato in contatto.

Dalle 13 risposte si ricavano i seguenti esiti:

<b>Giudizio sulla Professionalità</b>	<b>Numero questionari</b>	<b>%</b>
1. Soddisfacente	11	84
2. Abbastanza soddisfacente	1	8
3. Mediamente soddisfacente	1	8
4. Poco soddisfacente		
5. Non soddisfacente		
Totale	13	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza soddisfacente") si avvicinano al 92%.

### **La cortesia**

La domanda sulla cortesia indaga come il cliente/utente giudica l'atteggiamento del lavoratore nel rapporto di comunicazione con l'utente, le "buone maniere" nel porsi nel rapporto relazionale.

Dalle 13 risposte si ricavano i seguenti esiti:

<b>Giudizio sulla Cortesia</b>	<b>Numero questionari</b>	<b>%</b>
1. Soddisfacente	12	92
2. Abbastanza soddisfacente	1	8
3. Mediamente soddisfacente		
4. Poco soddisfacente		
5. Non soddisfacente		
Totale	13	100,00

I risultati che il Servizio si propone di ottenere ("Soddisfacente" e "Abbastanza soddisfacente") raggiungono il 100%.

### **3.4. Il procedimento telematico**

Dal 2010, con il DPR 160, è obbligatorio il procedimento telematico: le domande e le segnalazioni devono essere presentate *on line*, l'istruttoria per l'acquisizione dei pareri da parte delle pubbliche amministrazioni coinvolte deve essere svolta *on line*, il provvedimento finale deve essere rilasciato *on line*. L'obiettivo è quello di ridurre il carico burocratico che devono sostenere gli utenti e accelerare la conclusione dei procedimenti.

Le segnalazioni certificate di inizio attività (Scia) e le domande per realizzare un impianto produttivo o per avviare una attività possono essere presentate tramite web service (un apposito software denominato "people" e adottato a livello provinciale e a livello regionale da tutti i Comuni



e le Unioni di Comuni, che consente la compilazione *on line* tramite internet), oppure tramite posta elettronica certificata (Pec). Le Scia e le domande devono essere firmate digitalmente.

Non sono ancora del tutto definiti gli strumenti informatici che consentono il pagamento on line dei diritti e degli oneri connessi alla pratica, l'applicazione "virtuale" del bollo, la gestione di allegati "pesanti" (come nel caso di complesse tavole progettuali) che la Pec non è in grado di ricevere, ecc.

Pertanto si è deciso di chiedere ai clienti/utenti un giudizio anche relativamente a questo profilo: sono state fornite le seguenti 16 risposte.

<b>Il procedimento telematico è</b>	<b>Numero questionari</b>	<b>%</b>
1. Più semplice	3	19
2. Più complesso	7	43
3. In grado di accelerare i tempi di risposta da parte dell'ufficio	3	19
4. Richiede più tempo per la compilazione	3	19
5. Richiede meno tempo per la compilazione		
Totale questionari	16	100,00

Sono ancora molti coloro che giudicano il procedimento telematico più complesso e più lungo di quello cartaceo. Forse coloro che ne pensano bene non accedono allo sportello perché svolgono tutto a distanza, on line.

E' evidente che questi giudizi vengano da operatori, tecnici, intermediari, rappresentanti delle imprese che hanno perso il passo dei tempi, che non colgono i benefici oggettivi che il procedimento telematico assicura agli utenti e alla collettività in generale. Ne elenco qualcuno: possibilità di compilare la domanda all'ora che vuoi nel giorno che vuoi; possibilità di presentare la domanda e ricevere la risposta o l'autorizzazione, senza recarsi all'ufficio (niente tempo perso negli spostamenti, niente costi di spostamento, niente inquinamento); possibilità di archiviare informaticamente la pratica e il progetto (niente spreco e costi di carta); possibilità di essere guidati nella corretta compilazione della domanda o della segnalazione.

Tanti vantaggi anche per la pubblica amministrazione: possibilità di archiviare informaticamente, eliminare la carta e non avere più bisogno di grandi spazi per l'archivio; possibilità di rintracciare la pratica facilmente e velocemente; possibilità di costruire una banca dati in modo automatico, senza dover "caricare" a mano i dati; possibilità di accelerare il procedimento inviando la pratica alle altre Pubbliche amministrazioni interessate, senza tempi "morti" e senza costi di spedizione; possibilità di svolgere alcune attività burocratiche automaticamente, grazie al software gestionale.

Beh, direi che i benefici sono tanti per tutti. E allora, avanti così senza incertezze.