

**INDAGINE 2015 CUSTOMER SATISFACTION**

*analisi esito finale  
sul parere dell'Utenza relativamente ai  
servizi offerti dal SUAP di Pescara*

*S.U.A.P. – Sportello Unico per le Attività Produttive  
Comune di Pescara*



**SU@P**

Sportello Unico Commercio Attività Produttive, ed Artigianato



Anche quest'anno, come ormai da alcuni anni è consuetudine presso il SUAP di Pescara, è stata condotta l'indagine presso l'Utenza per conoscere il livello di soddisfazione del servizio loro fornito dallo Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Pescara.

Attraverso la compilazione di un questionario a risposte guidate, fornito presso gli uffici di front-office del SUAP, abbiamo chiesto all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Il questionario ovviamente è stato compilato totalmente in formato anonimo, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

I risultati, terminata l'indagine che per l'anno 2015, come consuetudine, è stata condotta nell'arco temporale dal 01 ottobre al 31 dicembre, sono pertanto resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet dello stesso SUAP di Pescara.

Con la presente si intende anche e soprattutto formalmente e cordialmente ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.



*Il Servizio SUAP  
del Comune di Pescara*



Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction del SUAP per l'anno 2015, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine.

**A) Valutazione uffici di Front-Office dello SUAP (piano terra)**

1. Quanto tempo ha atteso prima di essere ricevuto dall'impiegato?

- nessuna attesa
  - meno di 15 minuti
  - meno di trenta minuti
  - più di trenta minuti
- 

2. Come trova gli orari di apertura al pubblico?

- non soddisfacenti
  - poco soddisfacenti
  - mediamente soddisfacenti
  - soddisfacenti
  - molto soddisfacenti
- 

3. Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento)

- non soddisfacente
  - poco soddisfacente
  - mediamente soddisfacente
  - soddisfacente
  - molto soddisfacente
- 

4. Che importanza attribuisce a ciascuna delle caratteristiche di seguito indicate?

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- poco importante
- abbastanza importante
- molto importante

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- poco importante
- abbastanza importante
- molto importante

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento)

- poco importante
- abbastanza importante
- molto importante



**B) Valutazione uffici di Back-Office dello SUAP (piano terzo)**

5. *Come giudica il servizio di gestione dell'istanza, relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?*

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la conclusione della pratica)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (del responsabile del procedimento)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

DISPONIBILITA' e CORDIALITA'

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

COORDINAMENTO CON ALTRI ENTI DI INTERESSE

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

---

**C) Valutazione generale e complessiva del Servizio SUAP**

6. *Quale è il suo giudizio complessivo sullo Sportello Unico per le Attività Produttive?*

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

---

7. *Se ritiene di poter formulare delle proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito:*

.....  
.....  
..... (contributo libero) .....  
.....  
.....



## ANALISI RISPOSTE

Sono state raccolte in 3 mesi di indagine (ottobre-dicembre 2015) **n. 183 schede** appositamente compilate dall'utenza transitata presso gli uffici di front-office del SUAP di Pescara.

Relativamente alla parte **A) Valutazione uffici di Front-Office dello SUAP (piano terra)**, i giudizi forniti dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

### **Quanto tempo ha atteso prima di essere ricevuto dall'impiegato?**

- nessuna attesa	44,3%	delle risposte
- meno di 15 minuti	49,2%	"
- meno di trenta minuti	3,8%	"
- più di trenta minuti	2,7%	"

### **Come trova gli orari di apertura al pubblico?**

- non soddisfacenti	0,6%	delle risposte
- poco soddisfacenti	3,8%	"
- mediamente soddisfacenti	20,8%	"
- soddisfacenti	50,8%	"
- molto soddisfacenti	24,0%	"

### **Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?**

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- non soddisfacenti	0,0%	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,0%	"
- mediamente soddisfacenti	3,8%	"
- soddisfacenti	36,1%	"
- molto soddisfacenti	60,1%	"

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- non soddisfacenti	0,0%	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,0%	"
- mediamente soddisfacenti	1,1%	"
- soddisfacenti	25,7%	"
- molto soddisfacenti	72,7%	"
- senza risposta	0,5%	"

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento)

- non soddisfacenti	1,6%	delle risposte
- poco soddisfacenti	8,8%	"
- mediamente soddisfacenti	20,2%	"
- soddisfacenti	35,5%	"
- molto soddisfacenti	33,3%	"
- senza risposta	0,6%	"



**Che importanza attribuisce a ciascuna delle caratteristiche di seguito indicate?**

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- poco importante	1,1%	delle risposte
- abbastanza importante	29,0%	"
- molto importante	69,4%	"
- senza risposta	0,5%	"

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- poco importante	0,6%	delle risposte
- abbastanza importante	13,1%	"
- molto importante	86,3%	"

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento)

- poco importante	1,1%	delle risposte
- abbastanza importante	28,4%	"
- molto importante	70,5%	"

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la quasi totalità degli utenti intervistati (oltre il 93%) l'attesa agli sportelli sia stata breve e comunque non superiore ai 15 minuti; addirittura in quasi la metà dei casi non vi è stata alcuna attesa. Da ciò si evince che gli sportelli, anche in casi di discreta o grande affluenza di pubblico (situazione assai frequente) riesce a smaltire il flusso di pubblico in tempi più che ragionevoli, evitando in tal modo disagi all'utenza stessa. Ciò denota sicuramente un elemento di gradimento all'utenza, soprattutto se confrontato con la soddisfazione ricevuta, che meglio si evidenzia nelle successive analisi.

Il buon risultato derivante dai tempi medi di disbrigo pratiche agli sportelli di front-office, trova inoltre ulteriore conforto dal pieno gradimento da parte dell'utenza circa gli orari di apertura, quantomeno per circa il 75%. Si consideri che gli orari di apertura sono stati da tempo calibrati con gli altri servizi del Settore (SUE e SUAC) nonché con gli stessi uffici di back-office dello stesso SUAP al fine di permettere all'utenza di poter organizzare e concentrare simultaneamente gli accessi ai predetti servizi nelle stesse giornate e nelle stesse fasce orarie.

Si consideri infine che il servizio di apertura al pubblico del front-office SUAP è completato da un'ampia offerta informativa fornita da un sito internet dedicato nonché dalla possibilità di contattare gli uffici SUAP sia telefonicamente che via e.mail con risposte certe e tempestive per ogni singolo contatto.

Riguardo al servizio offerto dal front-office nei confronti dell'utenza, a conferma di quanto sopra, si rileva oltre il 96% di ampia soddisfazione in termini di tempestività, ossia di tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento fornito dagli operatori di sportello, oltre ad un gradimento pari ad oltre il 98% relativamente alla chiarezza e professionalità dimostrata dagli stessi.

Diversamente si riscontra una più cauta soddisfazione riguardo alla adeguatezza della modulistica in quanto solo (si fa per dire...) il 69% circa si dimostra ampiamente soddisfatto mentre una percentuale di utenti intervistati, di poco oltre il 10%, non si dimostra sufficientemente soddisfatto dalla modulistica disponibile. Tale rilevazione costituisce comunque uno stimolo per accelerare un processo di ulteriore miglioramento sul quale si lavora quotidianamente con aggiornamenti continui a modulistiche, regolamenti e testi informativi.

Ad ulteriore riprova della sensibilità dell'utenza alle tematiche fin qui esposte e pertanto alla fondatezza ed attendibilità dei dati registrati, fanno riscontro altissime percentuali (tutte intorno



al 99%, ossia alla quasi totalità) riguardo all'importanza che gli utenti stessi attribuiscono ai concetti di tempestività, chiarezza e professionalità oltre alla già citata adeguatezza della modulistica.

Ne esce sicuramente un quadro positivo in termini di gradimento dell'utenza verso gli uffici di front-office sia in termini oggettivi di organizzazione e funzionalità degli uffici e soprattutto in termini soggettivi riguardo alle caratteristiche di spiccata professionalità, tempestività e cortesia che viene rilevata nei confronti degli operatori di sportello, cosa che ampiamente si riscontra analizzando il dettaglio dei contributi offerti spontaneamente da più di un quarto degli intervistati.

Relativamente invece alla parte **B) Valutazione uffici di Back-Office dello SUAP (piano terzo)**, i giudizi forniti dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

**Come giudica il servizio di gestione dell'istanza, relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?**

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la conclusione della pratica)

- non soddisfacenti	0,6%	delle risposte
- poco soddisfacenti	2,7%	"
- mediamente soddisfacenti	15,3%	"
- soddisfacenti	33,3%	"
- molto soddisfacenti	20,8%	"
- senza risposta	27,3%	"

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (del responsabile del procedimento)

- non soddisfacenti	0,0%	delle risposte
- poco soddisfacenti	1,1%	"
- mediamente soddisfacenti	9,8%	"
- soddisfacenti	32,8%	"
- molto soddisfacenti	28,4%	"
- senza risposta	27,9%	"

DISPONIBILITA' e CORDIALITA'

- non soddisfacenti	0,0%	delle risposte
- poco soddisfacenti	1,6%	"
- mediamente soddisfacenti	9,3%	"
- soddisfacenti	27,9%	"
- molto soddisfacenti	32,2%	"
- senza risposta	29,0%	"

COORDINAMENTO CON ALTRI ENTI DI INTERESSE

- non soddisfacenti	3,3%	delle risposte
- poco soddisfacenti	6,6%	"
- mediamente soddisfacenti	18,0%	"
- soddisfacenti	25,7%	"
- molto soddisfacenti	18,0%	"
- senza risposta	28,4%	"



Dall'analisi del precedente gruppo di categorie di risposte, si evidenziano aspetti sostanzialmente diversi, dovuti essenzialmente alle caratteristiche profondamente differenziate degli uffici di back-office da quelli di front-office derivanti da esigenze diverse da parte dell'utenza stessa e da diverse caratteristiche vocazionali degli uffici che li costituiscono.

Si rivolgono prevalentemente agli uffici di back-office, quegli utenti che oltre lo step presso gli sportelli di front-office denotano il bisogno di un ulteriore approfondimento su temi o casistiche più particolari, oppure nel caso di risoluzione di tematiche straordinarie che spesso necessitano studi, approfondimenti ed analisi di livello diverso e più specifico.

In termini di quantità di utenza che vi affluisce si registra un volume diverso, minore e, come anzidetto, portatore di problematiche più specifiche. In tal senso anche gli orari sono condensati, sia in quanto proporzionati ad un volume ristretto di affluenza di pubblico e sia per assecondare tale esigenza del pubblico con le attività prevalentemente istruttorie degli operatori di back-office.

Vale la pena di sottolineare che in molte strutture pubbliche, la presenza di una barriera di front-office rende solitamente non fruibili al pubblico gli uffici interni e retrostanti alla cosiddetta barriera. In controtendenza il SUAP di Pescara vuole fornire all'utenza, oltre agli strumenti fisici e pienamente tangibili rappresentati dal front-office unitamente a quelli digitali offerti dal sito web dedicato, contatti e.mail e prossimamente portale specifico di front-office on.line anche l'ulteriore livello consulenziale, ancora più spinto, offerto appunto dagli uffici di back-office del SUAP regolarmente ed ordinariamente fruibili al pubblico interessato.

Nel set di domande presenti nel questionario, relative agli uffici di back-office del SUAP, si rileva una sensibile e costante presenza di mancate risposte da parte dell'utente, per una percentuale che si attesta in ognuna delle quattro domande, stabilmente tra il 27% ed il 29%, come dire quasi un terzo del totale.

Anche qui l'insoddisfazione dei servizi offerti, viene registrata in percentuali minime che vanno dall'1% a poco più del 3% riguardo agli aspetti legati alla tempestività relativa alla conclusione dei procedimenti nonché alla chiarezza, professionalità e cordialità da parte degli operatori del back-office.

Riguardo al coordinamento con altri enti di interesse, titolari di endoprocedimenti SUAP, si rileva invece una percentuale più significativa di palese insoddisfazione, di circa il 10%. Ciò si spiega semplicemente in quanto eventuali disservizi in termini di tempestività di risposta da parte degli enti terzi o di semplice collaborazione con gli stessi, ovviamente ricade sull'utente finale per il tramite del SUAP che il più delle volte se rappresenta il terminale di procedimenti conclusi favorevolmente, ne rappresenta anche l'espressione di facciata di procedimenti non conclusi o comunque non esenti da imperfezioni e/o carenze operative, pur se non direttamente dipendenti dal SUAP stesso.

Questo, comunque, rappresenta un punto su cui maggiormente bisognerà lavorare per aumentare il grado di soddisfazione degli utenti.

Di contro, sugli stessi aspetti, si registrano importanti percentuali di pieno gradimento del servizio offerto all'utenza che variano dal 54% a circa il 60% per quanto attiene agli aspetti legati alla tempestività relativa alla conclusione dei procedimenti nonché chiarezza, professionalità e cordialità da parte degli operatori del back-office.

Per ciò che riguarda il coordinamento con gli enti terzi tale percentuale, per quanto detto sopra, si abbassa a circa il 44%.

Vale la pena di ricordare che tali percentuali relative al back-office sono più basse di quelle del front-office principalmente per la presenza della forte astensione degli utenti (circa 30%) alle domande proposte.

Ricalcolando, infatti, la singole percentuali valutando la loro incidenza sui questionari con tutte le risposte, si evidenziano i seguenti valori:





TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la conclusione della pratica)

- non soddisfacenti	0,7%	delle risposte
- poco soddisfacenti	3,8%	"
- mediamente soddisfacenti	21,0%	"
- soddisfacenti	45,9%	"
- molto soddisfacenti	28,6%	"

calcolo eseguito su un totale di n. 133 schede con risposte

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (del responsabile del procedimento)

- non soddisfacenti	0,0%	delle risposte
- poco soddisfacenti	1,5%	"
- mediamente soddisfacenti	13,6%	"
- soddisfacenti	45,5%	"
- molto soddisfacenti	39,4%	"

calcolo eseguito su un totale di n. 132 schede con risposte

DISPONIBILITA' e CORDIALITA'

- non soddisfacenti	0,0%	delle risposte
- poco soddisfacenti	2,3%	"
- mediamente soddisfacenti	13,1%	"
- soddisfacenti	39,2%	"
- molto soddisfacenti	45,4%	"

calcolo eseguito su un totale di n. 130 schede con risposte

COORDINAMENTO CON ALTRI ENTI DI INTERESSE

- non soddisfacenti	4,6%	delle risposte
- poco soddisfacenti	9,1%	"
- mediamente soddisfacenti	25,2%	"
- soddisfacenti	35,9%	"
- molto soddisfacenti	25,2%	"

calcolo eseguito su un totale di n. 131 schede con risposte

Si evidenzia come le percentuali di ampia soddisfazione, calcolate sulle schede effettivamente compilate, raggiungono valori maggiormente in linea con gli esiti relativi agli uffici di front-office: da oltre il 60% (coordinamento con enti terzi) a circa l'85% (chiarezza e professionalità).

---



Relativamente infine alla parte **C) Valutazione generale e complessiva del Servizio SUAP**, i giudizi forniti dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

**Quale è il suo giudizio complessivo sullo Sportello Unico per le Attività Produttive?**

- non soddisfacenti	0,0%	delle risposte
- poco soddisfacenti	0,6%	"
- mediamente soddisfacenti	9,3%	"
- soddisfacenti	39,3%	"
- molto soddisfacenti	37,7%	"
- senza risposta	13,1%	"

Dall'analisi del'ultimo gruppo di categoria di risposte, registrando un 13% di astensione dalle risposte (n. 24 schede) si evidenzia un giudizio complessivo di ampia soddisfazione circa i servizi complessivamente offerti dal SUAP del 77% che diventa circa l'89% se calcolato sulle sole schede compilate, denotando così una marcata conferma degli esiti positivi derivanti dalle analisi condotte sulle varie risposte fornite dagli utenti su tutti i temi contenuti nel questionario.

Inoltre dall'ultima domanda:

**Se ritiene di poter formulare delle proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito**

che consentiva all'Utente di esprimere facoltativamente un proprio personale contributo, sulle 183 schede complessivamente ricevute, sono stati raccolti n. 48 contributi, per i quali, dopo un'attenta analisi condotta su ognuno di loro, si può sintetizzare quanto segue:

- in 21 dei contributi offerti, l'utente afferma di non aver mai avuto contatti con il back-office, avendo di fatto transitato unicamente per gli uffici di front-office (piano terra) senza pertanto aver avuto l'esigenza/necessità di doversi recare anche agli uffici siti al terzo piano di back-office del SUAP; tale risultanza di fatto rappresenta l'esemplificazione massima del successo organizzativo, in quanto fine principale del SUAP, attraverso i propri uffici di front-office integrati dal sito web dedicato nonché dai contatti telefonici e via e.mail, è quello di fornire all'utenza tutta l'informazione e la consulenza possibile senza ulteriori necessità che l'utenza stessa transiti presso altri uffici sia interni all'amministrazione, quindi anche dello stesso SUAP, e sia di Enti terzi.
- n. 6 contributi auspicano un'ulteriore ottimizzazione dell'organizzazione agli sportelli, riguardo in alcuni casi agli orari ed alle giornate di apertura al pubblico e ad altri a particolari questioni logistiche, quali ad esempio l'introduzione di un elimina code; per quanto attiene a giorni ed orari, come citato in altra parte del presente rapporto, gli stessi sono stati studiati in modo da permettere all'utente la contemporaneità di accesso, oltre che al SUAP, anche agli uffici di back-office dello stesso SUAP, del SUE e degli altri Servizi del Settore interessato; interessante il contributo di un utente che desidera poter colloquiare, almeno una volta a settimana direttamente presso gli sportello di front-office del SUAP, con un funzionario AUSL, per ovvie comodità logistiche e possibilità di contestuale dialogo con più referenti in ordine a particolari tematiche; reputando tale suggerimento discretamente utile, sarà di immediata



attivazione la concreta possibilità di rendere tale suggerimento un ulteriore servizio che il SUAP potrebbe offrire all'utenza;

- altri 6 contributi auspicano a semplificazione della modulistica nonché a snellimenti procedurali; in questi ultimi casi è palese il riferimento al SUE sia per particolari procedure edilizie nonché per l'introduzione di modulistiche più semplici anche attraverso l'utilizzo sistematico della telematica;
- in 12 contributi si accenna, inoltre, all'esigenza di potenziamento del personale tecnico di back-office, anche in questo caso con chiaro riferimento agli uffici del SUE, in quanto il SUAP non è al momento dotato di personale tecnico; altresì molti contributi riferiscono di una grande professionalità, disponibilità e cordialità del personale operante presso gli uffici di front-office del SUAP dimostrando come tale caratteristica sia particolarmente gradita dall'utenza che abitualmente frequenta sportelli aperti al pubblico;
- per pura soddisfazione dello scrivente, si riportano infine letteralmente così come formulati, gli ultimi 3 contributi offerti da utenti anonimi riguardo al Servizio SUAP, come d'altronde tutti coloro che hanno formulato il questionario:
  - **Scheda n. 83** - Perfetto così
  - **Scheda n. 103** - Altri uffici dovrebbero prendere esempio
  - **Scheda n. 137** - Il servizio è eccellente!!!

## Conclusioni

---

Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato ed analizzata e valutata ogni singola scheda per il relativo grado di soddisfazione che singolarmente la stessa esprime, si può serenamente affermare che tutte le 183 schede prodotte dagli utenti nei tre mesi di indagine di customer satisfaction 2015, sono da considerare positive, pertanto con un pieno 100% di gradimento, anche perché laddove in alcune schede su particolari domande l'utente ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata abbondantemente compensata e superata da elevati gradi di soddisfazione dimostrati dallo stesso utente su altre tematiche esposte nella rispettiva scheda di valutazione.

Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituiranno per l'anno 2016 in corso, stimolo ed obiettivo per migliorare dove necessita ed ancora ottimizzare dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento dimostrati dall'utenza, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza e perfezionare, anche con la politica dei piccoli passi, l'immagine della Pubblica Amministrazione e nel caso di specie l'immagine del SUAP e del Comune di Pescara.

*il Responsabile del Servizio S.U.A.P.  
Geom. Lanfranco Chiavaroli*

*Il Dirigente  
Dr. Gaetano Silverii*

*l'Assessore S.U.A.P.  
D.ssa Sandra Santavenere*

