Direzione Generale
Ufficio Sviluppo Organizzativo, programmazione e controlli
Settore Ambiente, Mobilità, Attività economiche e Sportelli unici

Il front-office del servizio SUAP del Comune di Modena

Indagine di customer satisfaction

Report finale
Gennaio 2024

Comune di Modena

POLEIS

Nota metodologica

Questa breve indagine di *customer satisfaction* sul front-office del servizio SUAP del Comune di Modena si è svolta nel periodo compreso tra il 13 novembre 2023 ed il 15 gennaio 2024, attraverso la divulgazione di un questionario online, cui si poteva accedere da diverse pagine del sito web istituzionale[1].
Tale modalità di rilevazione, che di fatto prevedeva un accesso spontaneo e differito rispetto alla fruizione del servizio stesso (che avveniva tendenzialmente tramite altri canali), ha fatto sì che siano state raccolte soltanto 27 risposte valide.
In mancanza di una delimitazione certa della popolazione di riferimento, non era stato definito un piano di campionamento né, in sede di analisi, è stata effettuata alcuna operazione di ponderazione dei risultati.

I risultati

Il questionario si apriva indagando la frequenza di contatto con lo Sportello Unico delle Attività Produttive del Comune di Modena, da parte degli utenti raggiunti.
Come possiamo osservare, la classe modale include quanti fanno riferimento al servizio soltanto "*alcune volte all'anno*" (38,5%); un numero equivalente di intervistati vi fa riferimento tra l'1 e le 3 volte al mese; sono infine 6 coloro che dichiarano una cadenza almeno settimanale (23,1%).

Con che frequenza, nell'ultimo anno, ha contattato lo Sportello Unico Attività Produttive del Comune di Modena?	N	%	% valide
Più volte alla settimana	4	14,8	15,4
Una volta alla settimana	2	7,4	7,7
2-3 volte al mese	8	29,6	30,8
Una volta al mese	2	7,4	7,7
Alcune volte all'anno	10	37,0	38,5
Totale valide	*26*	*96,3*	*100*
Preferisco non rispondere	1	3,7	
Totale	*27*	*100*	

Tra i rispondenti, undici, corrispondenti al 40,7%, sono liberi professionisti; altri sei (22,2%) hanno contattato il front-office del SUAP del Comune di Modena per conto di associazioni di categoria e cinque (18,5%) a nome di imprese. Cinque ulteriori intervistati hanno indicato l'opzione "*altro*", ma soltanto uno di loro ha fornito una (non risolutiva) specificazione, definendosi "*privato*".

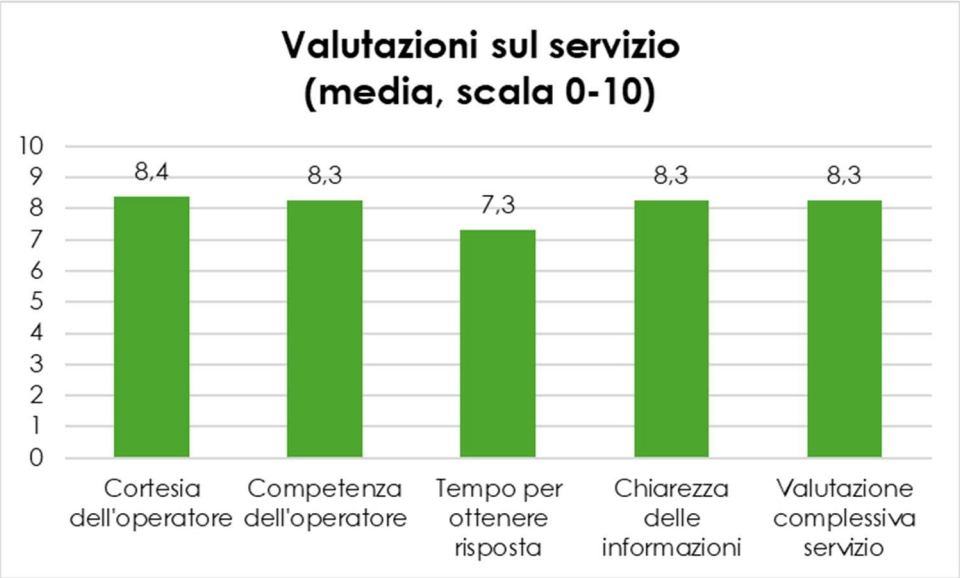
Lei ha contattato il SUAP in quanto…	N	%	% valide
Altro (specificare)	5	18,5	18,5
Libero professionista	11	40,7	40,7
Impresa	5	18,5	18,5
Associazione di categoria	6	22,2	22,2
Totale	*27*	*100*	*100*

[1] Ci si riferisce, in dettaglio, alle pagine dedicate al commercio al minuto, al commercio ambulante e alle imprese, sul portale istituzionale del Comune di Modena.

Per quale motivo gli intervistati hanno contattato il SUAP? Liberi di indicare più ragioni, ognuno di essi ha fornito in media 1,6 risposte.
Principalmente, il campione si è rivolto al front-office per richiedere informazioni sulla tipologia di pratiche da presentare (17 menzioni), per ottenere chiarimenti in merito a pratiche già depositate – specie a proposito dei tempi di risposta (15 menzioni), per ricevere indicazioni sulle modalità di invio di pratiche (10 menzioni).

Per quale dei seguenti motivi ha contattato il SUAP? Può indicare più risposte.	N	% su cit.	% su campione
Richiesta di informazioni sul tipo di pratica da presentare	17	38,6	63,0
Informazioni sulle modalità di invio di una pratica	10	22,7	37,0
Chiarimenti sulle pratiche inviate (tempi di risposta, comunicazioni dal back-office)	15	34,1	55,6
Informazioni su graduatorie e bandi	1	2,3	3,7
Altro (specificare)	1	2,3	3,7
Totale	*44*	*100*	*163*

Ai 27 intervistati veniva poi richiesta una valutazione su diversi aspetti di dettaglio del servizio di front-office del SUAP del Comune di Modena, nonché un giudizio complessivo, attraverso l'espressione di un voto su una scala da 0 a 10. A seguire sono proposti il grafico con i giudizi medi e la tabella che include ulteriori informazioni statistiche come moda, mediana, deviazione standard e numero delle risposte valide.



Per quanto a fronte di un campione estremamente ridotto, il servizio risulta sostanzialmente promosso, in particolar modo per ciò che concerne la cortesia (8,4 medio su 10) e la competenza (8,3 su 10), e per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni (8,3). Per queste tre voci, la mediana e la moda coincidono sulla valutazione di 9, mentre i giudizi insufficienti non vanno mai oltre l'11% del totale.
La percentuale delle bocciature sale al 14,8% per quanto concerne i tempi necessari ad ottenere una risposta: ne risulta una media di 7,3, una mediana che si ferma ad 8, pur a fronte di una moda nuovamente di 9.
Infine, la valutazione complessiva del servizio, rilevata sulla medesima scala, non può che riflettere i pareri positivi fino a quel punto espressi: troviamo dunque nuovamente una

media di 8,3, frutto di soli due voti insufficienti a fronte di diciassette intervistati che si attestano tra il nove ed il dieci.

Valutazioni sul servizio SUAP (scala 0-10)	Media	Mediana	Moda	Deviazione std.	N
Cortesia dell'operatore	8,4	9	9	1,74	27
Competenza dell'operatore	8,3	9	9	2,01	27
Tempo per ottenere risposta	7,3	8	9	2,89	27
Chiarezza delle informazioni	8,3	9	9	1,65	27
Valutazione complessiva servizio	8,3	9	9	1,65	27

Questo brevissimo questionario si concludeva saggiando l'interesse del campione rispetto ad alcuni possibili interventi per migliorare il servizio offerto; gli intervistati potevano esprimere fino a due priorità, ordinandole per importanza.
Tanto guardando alle prime scelte che al totale delle menzioni, "*Migliorare la parte informativa del portale (sito) informativo del SUAP*" emerge quale prima richiesta.
A seguire, l'attivazione di un servizio di chatbot in grado di fornire risposte alle domande più frequenti raccoglie complessive 13 menzioni, per quanto soltanto 5 in termini di "prima priorità".
Sette intervistati comunicano la necessità di "*definire un sistema di prenotazione di appuntamento telefonico*", ed altrettanti richiedono di "*ampliare gli orari di ricezione delle telefonate aperte all'utenza*".
Infine, non pare essere particolarmente urgente la modifica degli orari di apertura al pubblico dello sportello (due sole menzioni).

Ora le proponiamo alcuni possibili interventi per migliorare il servizio offerto dal SUAP: su quali ci si dovrebbe prioritariamente concentrare?	Prima priorità	Seconda priorità	**Totale menzioni**
Modificare gli orari di ricezione del pubblico allo sportello	1	1	**2**
Ampliare gli orari di ricezione delle telefonate aperte all'utenza	3	4	**7**
Definire un sistema di prenotazione di appuntamento telefonico	6	1	**7**
Migliorare la parte informativa del portale (sito) informativo del SUAP	10	5	**15**
Attivare un servizio di chatbot in modo da velocizzare le richieste alle domande più frequenti senza dover attendere operatore o altri tempi d'attesa	5	8	**13**
Nessuna delle precedenti	1	1	**2**
Totale	*26*	*20*	***46***