



MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

**CASSETTA DEGLI ATTREZZI
STANDARD**

Tipo Ente: Comune

Ufficio: Sportello Attività Produttive

Servizio: Suap

INDICE

Sommario

1	OGGETTO E CONTENUTI	3
1.1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	4
1.2	DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION	5
2	IMPOSTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	6
2.1	STRUMENTO N°3 – SCHEDA IMPOSTAZIONE INDAGINE	6
2.2	INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (QUESTIONARIO QUANTITATIVO)	7
2.2.1	Modalità di definizione del campione	7
2.2.2	Questionario	9
3	PIANO DI LAVORO DI MASSIMA	12

1 Oggetto e contenuti

Il presente documento costituisce la cassetta degli attrezzi specifica per il seguente servizio:

Ente	Comune <indicare qui la denominazione dell'Ente>
Servizio	Servizi erogati on line
Processo	Accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa

e contiene la progettazione di un'indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti del Servizio indicato.

Tale progettazione si basa su:

- la metodologia standard messa a punto per questo progetto;
- un'analisi delle caratteristiche di erogazione di questo servizio normalmente utilizzate da Amministrazioni di questo tipo.

La cassetta contiene pertanto gli strumenti progettuali previsti nella metodologia pre-impostati sulla base delle caratteristiche specifiche di questo servizio.

È comunque richiesto, all'Amministrazione che intenda utilizzare il presente documento, la verifica del processo di lavoro al fine di assicurarsi che quanto riportato sia coerente con quanto realizzato dall'Ufficio

Gli strumenti preimpostati per la realizzazione dell'indagine - da personalizzare, ove necessario, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione - contenuti nella presente cassetta sono:

- **scheda di analisi del processo**, con la descrizione delle caratteristiche del processo di erogazione del servizio e con l'individuazione delle principali classi di utenti e delle determinanti della qualità o fattori critici di successo

Per lo strumento previsto dalla scheda di indagine viene poi fornito un prototipo basato sulle informazioni presenti nelle schede di analisi e progettazione:

- **struttura del questionario quantitativo**

di implementazione della stessa, si rimanda al documento "Percorso di affiancamento standard".

Scheda di analisi del servizio e del processo di lavoro

1.1 Descrizione del servizio oggetto di customer satisfaction

Nome servizio	Servizi on line
Obiettivo	Il servizio erogato on line dallo Sportello SUAP ha l'obiettivo di garantire l'accesso alla modulistica on-line per l'avvio e lo sviluppo di una nuova impresa e di fornire agli utenti richiedenti (imprenditori/commercialisti/tecnici) tutte le informazioni/chiarimenti sui requisiti e gli adempimenti necessari.
Descrizione del processo	Il servizio erogato on line dallo sportello SUAP prevede l'accesso alla modulistica on-line da parte degli imprenditori/tecnici/commercialisti, per l'avvio di una nuova impresa e delle variazioni in merito. A seguito della compilazione della modulistica da parte dell'utente e la trasmissione via p. e. c. il Comune procede con la verifica formale dei dati messi a sistema e il possesso dei requisiti. Il processo termina con la consegna all'utente richiedente della ricevuta relativa alla pratica per l'avvio della nuova impresa.
Tipologia di servizio¹	Servizi rivolti ad una parte della popolazione
Destinatari	Utenti che hanno avuto accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa.

¹ Inserire la tipologia nella quale è inquadrabile il servizio ai fini dell'individuazione dell'universo e del campione di riferimento.

A	Servizi rivolti alla collettività	Possono essere definiti i "Servizi per tutti", ovvero quei servizi offerti alla comunità e utilizzati da tutti i cittadini e i cui benefici – anche nei casi in cui non vi sia una fruizione diretta individuale – si riflettono sulla vita di tutti (es. raccolta rifiuti). Si effettuano analisi di livello A: la popolazione per tali tipi di servizio è rappresentata da tutti i cittadini e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici dei residenti (di solito sotto i 15 o 18 anni)
B	Servizi rivolti ad una parte della popolazione	Servizi offerti all'intera comunità ma che interessano specificamente una parte dei cittadini (es. servizi per le scuole). Si effettuano analisi di livello B: la popolazione può essere individuata in una selezione particolare dei residenti e le liste di riferimento sono rappresentate dagli elenchi anagrafici sui quali devono essere effettuati specifici filtri (ad esempio per fasce d'età)
C	Servizi rivolti a particolari gruppi di utenti	Servizi rivolti a particolari tipologie di utenti o utilizzati solo da una parte della popolazione (es. utenti asili nido). Si effettuano analisi di livello C: la popolazione può essere individuata soltanto ricorrendo all'estrazione di una lista specifica degli utenti da parte dell'ente erogatore del servizio

1.2 Descrizione del processo oggetto di customer satisfaction

Nome Ente <indicare qui la denominazione dell'ente>
Scheda di analisi del Processo Servizio erogato on-line

Dipartimento Servizio Sportello SUAP
Referente

Macrofase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo (1)	Misura (2)	Item di qualità (3)
Accesso al servizio	Accesso al sito per scaricare la modulistica	Utenti imprenditori/ tecnici/ commercialisti	Modulistica compilata parte richiedente	Accesso al servizio on-line Informazioni e procedure di accesso al servizio Modalità di compilazione dei documenti richiesti	Tempo medio di accesso alla modulistica on-line Tempo medio compilazione documentazione richiesta Indice soddisfazione dell'utenza	Facilità di accesso al sito internet Semplicità della navigazione Tempi rapidi per l'individuazione delle informazioni relative al servizio Disponibilità informazioni aggiornate e complete Chiarezza e semplicità del "form" della modulistica
Gestione richiesta	Verifica dati messi a sistema e controllo documentale	Utenti imprenditori/ tecnici/ commercialisti	Dati verificati	Modalità e tempi di verifica	Tempo medio di verifica	Brevi tempi di verifica della documentazione in funzione del livello del controllo effettuato in back office.
Conferma avvio pratica	Emissione eventuale ricevuta/avvio pratica	Utenti imprenditori/ tecnici/ commercialisti	Certificato (eventuale)/ Comunicazione pratica avviata	Tempo di completamento Rispetto dei tempi di avvio della pratica	Tempo medio della conferma avvio pratica	Brevi tempi di conferma avvio pratica Rispetto dei tempi di avvio pratica dichiarati

(1) Fattori critici di successo

sono gli elementi del servizio (chiamati "caratteristiche" nelle tabelle DFP) che impattano maggiormente sulla soddisfazione degli utenti

(2) Misura

si tratta di indicatori che non è obbligatorio mappare in ogni fase

(3) Item di qualità

sono le caratteristiche del servizio che saranno valutate nel questionario (chiamati "indicatori di questionario" nelle tabelle DFP)

2 Impostazione della Customer Satisfaction

2.1 Strumento n°3 – Scheda impostazione indagine

Obiettivi dell'indagine

Obiettivo dell'indagine è la rilevazione della qualità percepita dagli utenti nella fruizione del servizio di accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa

- capacità di soddisfare le richieste dell'utenza
- criticità del servizio al fine di proporre azioni di miglioramento
- eventuali fabbisogni non ancora rilevati dall'amministrazione

Destinatari dell'indagine

Utenti che hanno usufruito del servizio di accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa (commercialisti; tecnici, imprenditori)

Uffici coinvolti nell'indagine

Sportello Unico Attività Produttive - SUAP

Eventuali ambiti di indagine distinti e strumenti di indagine

Si prevede la realizzazione di:

1. Indagine di customer satisfaction sugli **utenti** che usufruiscono del servizio on line attraverso la somministrazione di un **questionario quantitativo**

2.2 Indagine di customer satisfaction (Questionario quantitativo)

Strumenti da utilizzare

La rilevazione della Customer Satisfaction sarà effettuata con i seguenti strumenti:

- 1 questionario di customer satisfaction on-line

2.2.1 Modalità di definizione del campione

1. **Strumento:** Questionario somministrato on-line ai singoli utenti
2. **Universo** di riferimento: tutti gli utenti che hanno utilizzato il servizio on line dello Sportello SUAP
3. **Fonte:** personale dell'ufficio
4. Livello di confidenza suggerito: 85%
5. Errore massimo accettato: 5%
6. **Campione:** individuato in base alle tabelle statistiche allegate

La numerosità del campione viene determinata attraverso la tabella successiva individuando il valore corrispondente al seguente incrocio:

- Colonna: 5%
- Riga: la riga che meglio approssima la dimensione della popolazione

Quindi se le persone da interpellare sono ad esempio 750, il campione per l'indagine sarà costituito da **163** soggetti.

Qualora il numero di soggetti da interpellare non rientrasse in una delle classi predefinite (es. 800), si suggerisce di scegliere una numerosità campionaria compresa tra i valori indicati per popolazioni che racchiudono la numerosità N di interesse (quindi nel caso di 800 soggetti da interpellare si può utilizzare un campione compreso tra 163 e 172 soggetti).

Numerosità Popolazione (N)	Margine d'errore (ϵ)			
	3%	5%	7%	10%
250	175	114	75	43
500	268	147	87	47
750	326	163	93	49
1.000	366	172	96	49
1.500	416	182	99	50
2.000	447	188	100	51
3.000	483	194	102	51
4.000	503	197	103	51
5.000	516	199	104	51
10.000	544	203	105	52
20.000	560	205	105	52
50.000	569	206	106	52
100.000	572	207	106	52
500.000	575	207	106	52
1.000.000	575	207	106	52
5.000.000	576	207	106	52

Raccolta, inserimento ed elaborazione dei dati

Questionario:

I dati del questionario saranno raccolti e registrati direttamente al momento della compilazione su web da parte dell'utenza attraverso un apposito software che, al momento della chiusura della rilevazione consentirà anche l'elaborazione degli stessi.

2.2.2 Questionario

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI ON-LINE							
<p>Gentile Signora/e, il Comune <indicare qui la denominazione dell'Ente> sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio dello Sportello SUAP per l'accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa e delle variazioni in merito</p> <p>Il Comune <indicare qui la denominazione dell'Ente> sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.</p> <p>Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.</p> <p style="text-align: center;">Grazie per la collaborazione.</p>							
<p><i>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)</i></p>							
A1. Ritengo che il servizio per l'accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa sia complessivamente soddisfacente	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A2. Riesco ad accedere facilmente alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A3. Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per accedere/scaricare la modulistica on-line necessaria per l'avvio di una nuova impresa, senza necessità di rivolgermi altrove	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A4. Utilizzare la procedura di accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa è più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A5. La compilazione della modulistica scaricata on-line per l'avvio di una nuova impresa è rapida	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A6. Il tempo di connessione per effettuare l'accesso alla modulistica on-line l'avvio di una nuova impresa è adeguato	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A7. Riesco a localizzare tutte le informazioni con pochi click	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A8. Il sito offre la possibilità di contattare facilmente l'operatore dello sportello SUAP	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
A9. Quali canali ho utilizzato per contattare direttamente l'operatore dello sportello SUAP	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">E-mail</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Telefono</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Contatto diretto con l'operatore allo sportello</td> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> </table>	E-mail	<input type="radio"/>	Telefono	<input type="radio"/>	Contatto diretto con l'operatore allo sportello	<input type="radio"/>
E-mail	<input type="radio"/>						
Telefono	<input type="radio"/>						
Contatto diretto con l'operatore allo sportello	<input type="radio"/>						

A10. Ho ricevuto in tempi rapidi l'informazione richiesta	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
A11. Il servizio di accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa ha semplificato le mie attività	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
A12. Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati personali	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
A13. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
<i>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</i>									
A14. Facilità di accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
A15. Chiarezza e completezza delle informazioni	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
A16. Capacità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
A17. Adeguatezza dell'impostazione grafica e aggiornamento delle informazioni disponibili relativamente ai requisiti, la modulistica e gli adempimenti necessari per l'avvio di una nuova impresa	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
A18. Idoneità del servizio di accesso alla modulistica on-line a rispondere alle esigenze dell'utente	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
A19. Livello di sicurezza e privacy nell'utilizzo della procedura di accesso alla modulistica on-line per l'avvio di una nuova impresa	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	4	5	6				
A20. Utilizza gli altri servizi erogati on line del Comune?	<table border="1"> <tr> <td>SI</td><td>NO</td> </tr> </table>	SI	NO						
SI	NO								
A21. Se sì quali?	<ul style="list-style-type: none"> • Albo pretorio • Autocertificazione • Avvisi e domande • Come fare per... • Altro 								
I) PROFILO UTENTE									
Sesso	<table border="1"> <tr> <td>M</td><td>F</td> </tr> </table>	M	F						
M	F								
Anno di nascita									
Professione	<table border="1"> <tr> <td>Imprenditori</td><td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Impiegato</td><td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Dirigente</td><td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Commerciante</td><td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	Imprenditori	<input type="radio"/>	Impiegato	<input type="radio"/>	Dirigente	<input type="radio"/>	Commerciante	<input type="radio"/>
Imprenditori	<input type="radio"/>								
Impiegato	<input type="radio"/>								
Dirigente	<input type="radio"/>								
Commerciante	<input type="radio"/>								

	Commercialista	<input type="radio"/>
	Tecnico	<input type="radio"/>
	Altro	<input type="radio"/>
Nazionalità (Italiana, Comunitaria, Extracomunitaria)		

3 Piano di lavoro di massima

Per la realizzazione del progetto si prevedono le seguenti fasi di lavoro

Attività	Settimana I	Settimana II
Analisi del processo															
Condivisione Scheda impostazione indagine															
Pubblicazione questionario on line															
Raccolta ed analisi dei dati															