

INDAGINE SULLA
SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI
DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO
ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Anno 2017

RISULTATI



COMUNE DI TRENTO



**Servizio Sviluppo economico, studi e statistica
del Comune di Trento**

Ufficio studi e statistica (*istituito ai sensi del D.Lgs. 322/89-*)

Via Alfieri, 6

Tel. 0461 884880

sito internet: www.comune.trento.it Area tematica Statistiche e dati elettorali

e-mail: servizio.sviluppoeconomico@pec.comune.trento.it

Dirigente:

Sabrina Redolfi

Capo Ufficio:

Antonella Marin

Pubblicazione a cura di:

Ufficio studi e statistica

INDICE

PREMESSA	p. 3
ANALISI DEI RISULTATI	5
1. <i>Utilizzo del servizio</i>	5
2. <i>Sportello attività produttive</i>	7
3. <i>SUAP – Sportello unico attività produttive telematico</i>	8
4. <i>Contatti telefonici</i>	9
5. <i>Sito web – area tematica Attività economiche</i>	10
6. <i>Giudizio generale</i>	11
7. <i>Orari di apertura</i>	13
8. <i>Suggerimenti</i>	15
ANALISI DEL CAMPIONE	16
CONCLUSIONI	17
APPENDICE A – Tabelle dei risultati.....	19
APPENDICE B - Questionario.....	25

PREMESSA

Nel corso del 2017 è stata effettuata la prima indagine sulla soddisfazione degli utilizzatori dei servizi dello Sportello attività produttive del Comune di Trento.

L'ufficio si occupa dell'accettazione delle SCIA – segnalazioni certificati di inizio attività inerenti al commercio (in sede fissa, su area pubblica), pubblici esercizi, somministrazioni temporanee, artigianato di servizio alla persona (acconciatori ed estetisti), noleggio di autoveicoli senza conducente, autorimesse, esercizi alberghieri ed extra-alberghieri, agriturismo.

Cura, inoltre, l'istruttoria ed il rilascio degli atti autorizzativi per l'esercizio delle attività relative a taxi, noleggio con conducente, sale gioco e scommesse. Rilascia, inoltre, i tesserini per lo svolgimento dell'attività di hobbista.

Attiva i controlli, previsti dalle norme, sugli operatori economici e le procedure necessarie al recupero dei dovuti da parte dei soggetti morosi ed applica le eventuali relative sanzioni.

A partire dal mese di luglio del 2016, a seguito di una riorganizzazione interna all'amministrazione comunale, l'Ufficio attività produttive è stato incardinato all'interno del Servizio Sviluppo economico, studi e statistica, mentre in precedenza faceva parte dello Sportello imprese e cittadini, con Ufficio Edilizia privata e Ufficio controllo e contenzioso.

L'indagine ha lo scopo di indagare il grado di soddisfazione degli utenti e costituisce una opportunità per raccogliere spunti per il miglioramento del servizio.

Le varie sezioni in cui si è articolato il breve questionario, richiedevano informazioni relative alla modalità generale di utilizzo del servizio, un giudizio su alcuni aspetti relativi allo sportello "fisico", sul SUAP on-line, sui contatti telefonici e sul sito internet e alcune informazioni relative agli orari di apertura al pubblico. È stato inoltre previsto uno spazio in cui potevano essere espressi suggerimenti e reclami e una sezione riguardante i dati anagrafici dei rispondenti.

L'avvio dell'indagine è stato comunicato tramite stampa locale e sulla home page del sito internet del Comune di Trento. La richiesta di partecipare è stata inviata a circa 1.500 persone che hanno utilizzato il servizio nel corso degli anni 2015, 2016 e fino a settembre 2017. Il questionario poteva essere compilato on-line (è stato, infatti, progettato ed implementato con il software open source Lime survey), attraverso un link presente nella home page del sito e nell'Area tematica relativa alle attività economiche e in forma cartacea.

L'indagine, curata dall'Ufficio studi e statistica del Comune di Trento, ha preso avvio il 9 novembre 2017 e prevedeva inizialmente la chiusura il 27 novembre, prorogata poi al 4 dicembre. Non è stata prevista un'attività di sollecito alla compilazione, anche considerato il numero soddisfacente di questionari restituiti spontaneamente.

Il totale dei questionari restituiti e validi è pari a **258**, quasi totalmente compilati on-line: solo una quindicina, infatti, sono stati compilati su carta. Il tasso di risposta è pari al 17%.

Considerata la natura non obbligatoria dell'indagine, solo gli utenti interessati a dare la propria opinione hanno risposto, dando così origine ad un campione auto-selezionato, che non può essere considerato rappresentativo. I risultati, dunque, non sono generalizzabili all'intera popolazione di utilizzatori del servizio: per questo nella descrizione dei risultati si utilizza il termine rispondenti, intervistati o utilizzatori riferendosi unicamente alla persone che hanno preso parte all'indagine e non all'universo degli utilizzatori.

ANALISI DEI RISULTATI

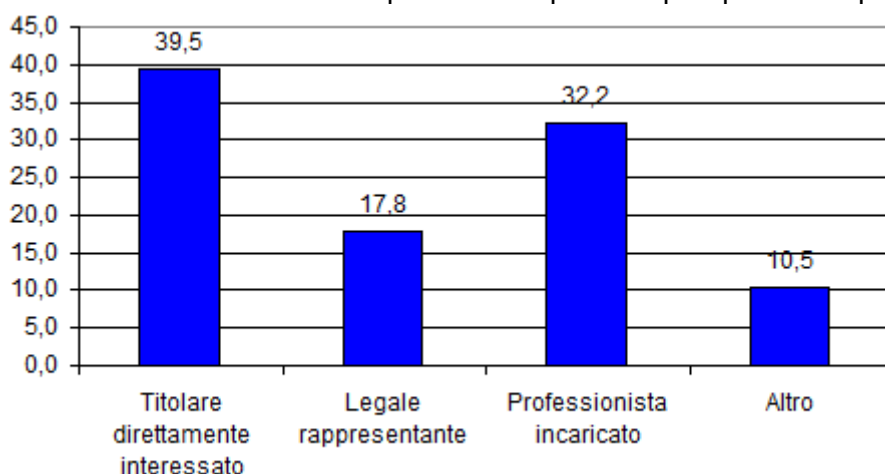
1. Utilizzo del servizio

Nella prima sezione del questionario sono state chieste alcune informazioni generali riferite all'utilizzo del servizio.

Lo Sportello, considerando le persone che hanno risposto al questionario, è utilizzato prevalentemente dai titolari direttamente interessati a presentare la pratica (39,5%), seguiti dai professionisti incaricati (32,2%).

Nella categoria "Altro" è stata riportata principalmente la voce "impiegato" "dipendente" di associazione di categoria o di commercialisti oppure "delegato".

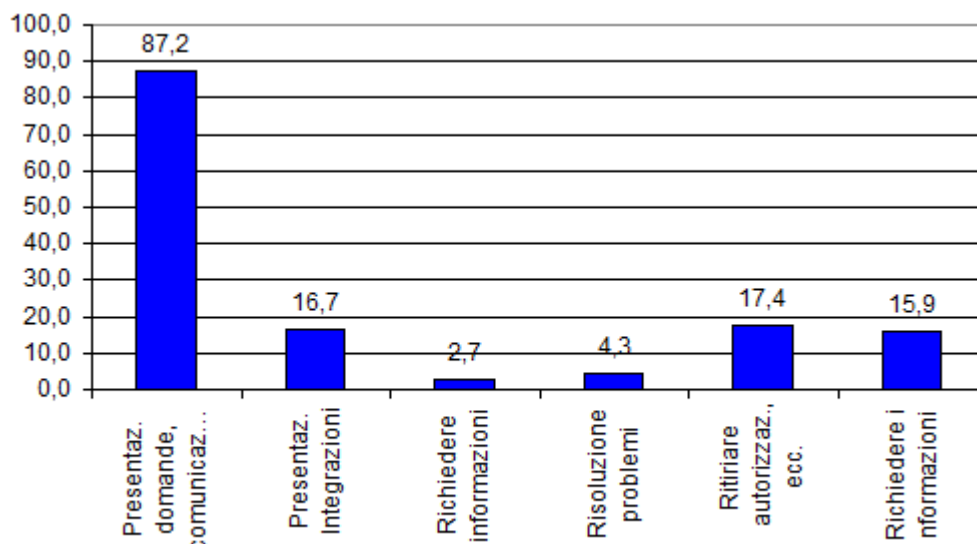
Grafico 1 – Lei utilizza i servizi dello Sportello attività produttive principalmente in qualità di:



La maggior parte degli intervistati ha avuto contatti con lo Sportello attività produttive per presentare una domanda o una comunicazione per avvio, modifica, subentro o cessazione dell'attività (87,2%), il secondo motivo è il ritiro di una autorizzazione, concessione o documento (17,4%) seguito dalla presentazione di documenti ad integrazione di una pratica precedentemente presentata (16,7%)¹.

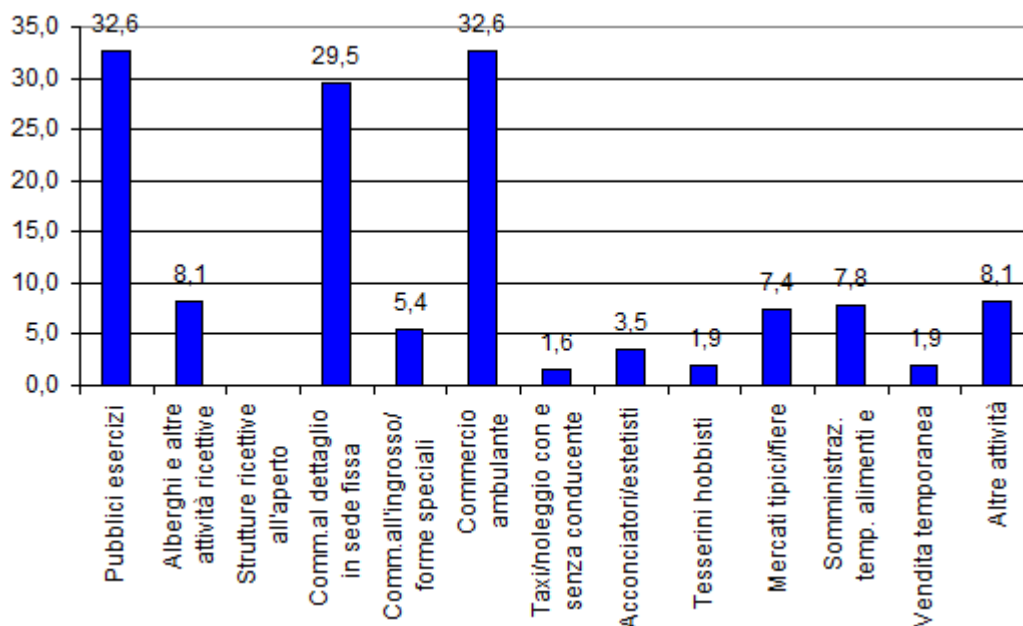
¹ I rispondenti potevano fornire fino ad un massimo di due risposte per questa domanda, per cui la somma delle percentuali delle singole modalità (calcolate sul totale dei 258 questionari restituiti) non risulta 100

Grafico 2 – Prevalentemente per quale motivo utilizza i servizi dello Sportello attività produttive?



I rispondenti hanno indicato di aver utilizzato i servizi offerti dallo Sportello soprattutto per pratiche connesse ai pubblici esercizi, al commercio ambulante (entrambi indicati dal 32,6% degli intervistati) e al commercio al dettaglio in sede fissa (29,5%)².

Grafico 3 – Prevalentemente per quale tipo di pratica utilizza i servizi dello Sportello attività produttive?

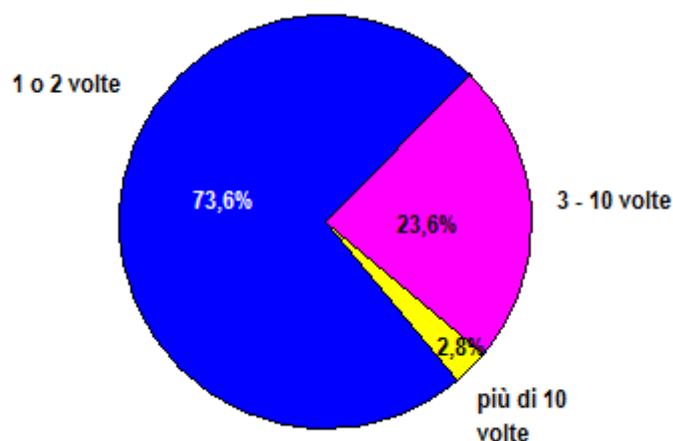


² Vedi nota 1

2. Sportello attività produttive

Tra i 258 intervistati, 72 (corrispondente al 27,9%) hanno dichiarato di essersi recati presso la sede dello Sportello attività produttive situato in via Brennero. Di questi, il 73,6% lo ha fatto una o due volte nel corso degli ultimi due anni.

Grafico 4 – Nel corso degli ultimi due anni, con che frequenza si è recato presso gli uffici dello Sportello attività produttive di via Brennero ?

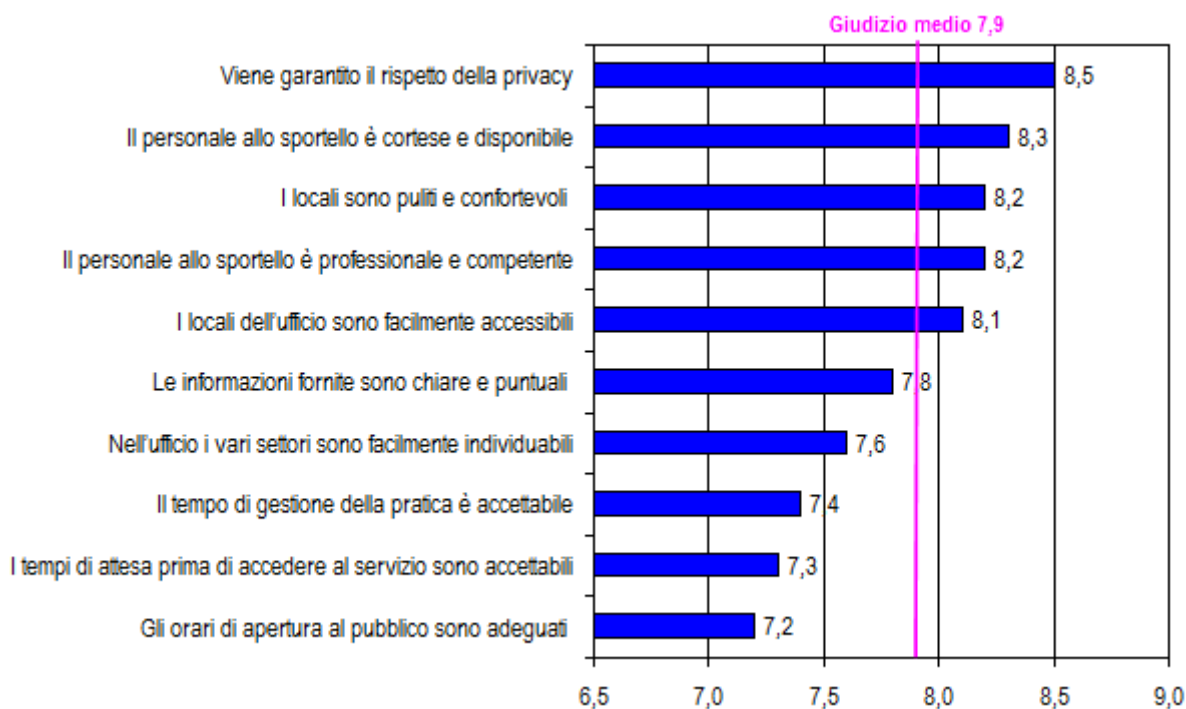


Il giudizio medio attribuito allo Sportello “fisico” dai 72 intervistati è pari a 7,9. Vengono particolarmente apprezzati aspetti quali il rispetto della privacy (8,5), cortesia e disponibilità del personale (8,3) e la competenza professionale (8,2).

Gli elementi che hanno ottenuto un giudizio minore, se pure decisamente positivo, sono gli orari di apertura (7,2), i tempi di attesa per accedere al servizio (7,3) e per la gestione della pratica (7,4)³.

³ Per una migliore comprensione del dato medio è utile considerare anche il parametro della deviazione standard, riportata nella tabella dei giudizi inserita in Appendice A. La deviazione standard da una misura di quanto “dispersa” sia la distribuzione dei voti effettivamente assegnati ad ogni singolo *item* rispetto al voto medio. Questo valore risulta tanto maggiore, quanto più i valori attribuiti ai vari casi sono differenti tra loro

Consideri ora le seguenti affermazioni relative ai servizi offerti dallo Sportello attività produttive. Lei che giudizio darebbe (da 1 a 10)?

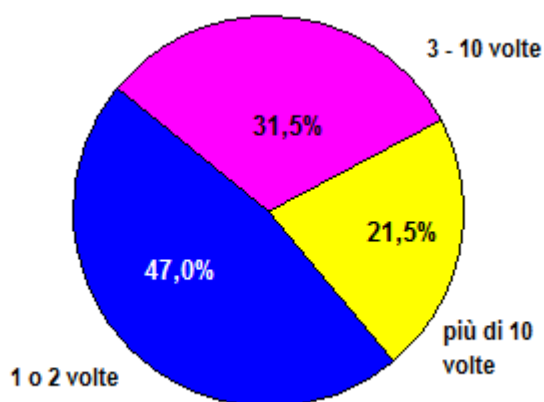


3. SUAP – Sportello unico attività produttive telematico

Il 57,8% (149) delle persone che hanno compilato il questionario, hanno utilizzato il servizio SUAP telematico.

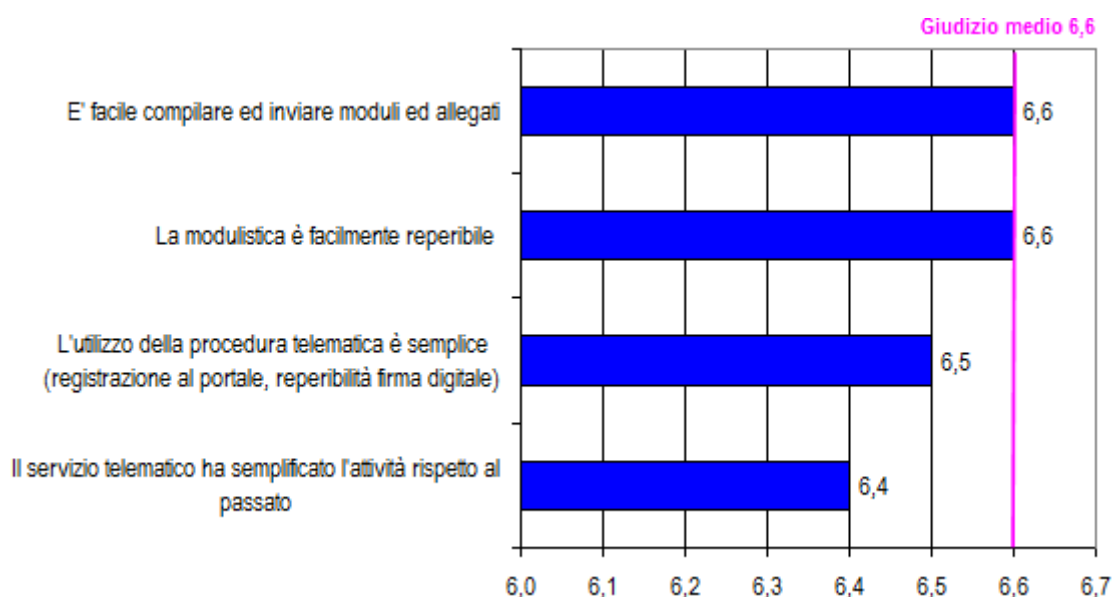
Più del 50% degli intervistati ha utilizzato la procedura informatica più di 3 volte negli ultimi due anni: si tratta principalmente dei professionisti incaricati dai titolari (e facenti parte di associazioni di categoria, studi di commercialisti, ecc...).

Grafico 6 – Nel corso degli ultimi due anni, con che frequenza ha utilizzato il servizio SUAP telematico?



L'analisi dei giudizi relativi alla procedura informatizzata evidenzia una valutazione media più che sufficiente (6,6)⁴. In particolare, viene giudicata abbastanza positivamente la semplicità di reperimento, compilazione ed invio di moduli ed allegati (6,6). La valutazione più “severa” è stata riservata alla capacità del servizio telematico di portare una effettiva semplificazione rispetto al passato (giudizio pari a 6,4). La complessità della procedura informatica è già nota ai responsabili dello Sportello attività produttive, ma trattandosi di un canale non gestito direttamente (le pratiche devono essere inserite tramite il sito www.impresainungiorno.it) è sostanzialmente impossibile intervenire.

Consideri ora le seguenti affermazioni relative al servizio SUAP telematico. Lei che giudizio darebbe (da 1 a 10)?



4. Contatti telefonici

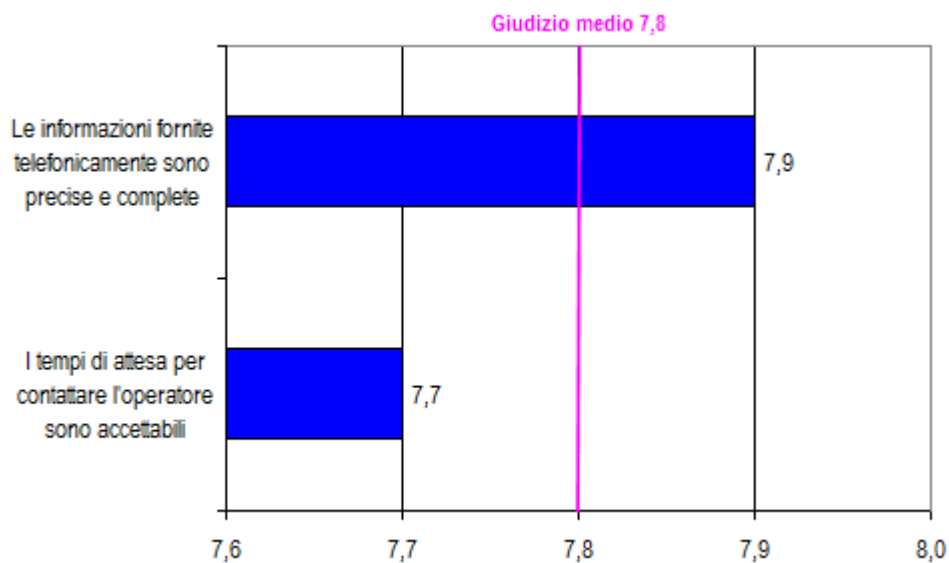
Il 62,0% degli utenti che hanno completato il questionario (160 persone) ha dichiarato di aver contattato telefonicamente gli operatori dello Sportello.

In generale viene attribuito un giudizio pari a 7,8. Sono apprezzate sia la precisione e la completezza delle informazioni fornite (7,9) che i tempi di attesa per contattare gli operatori (7,7)⁵.

⁴ Vedi nota 3

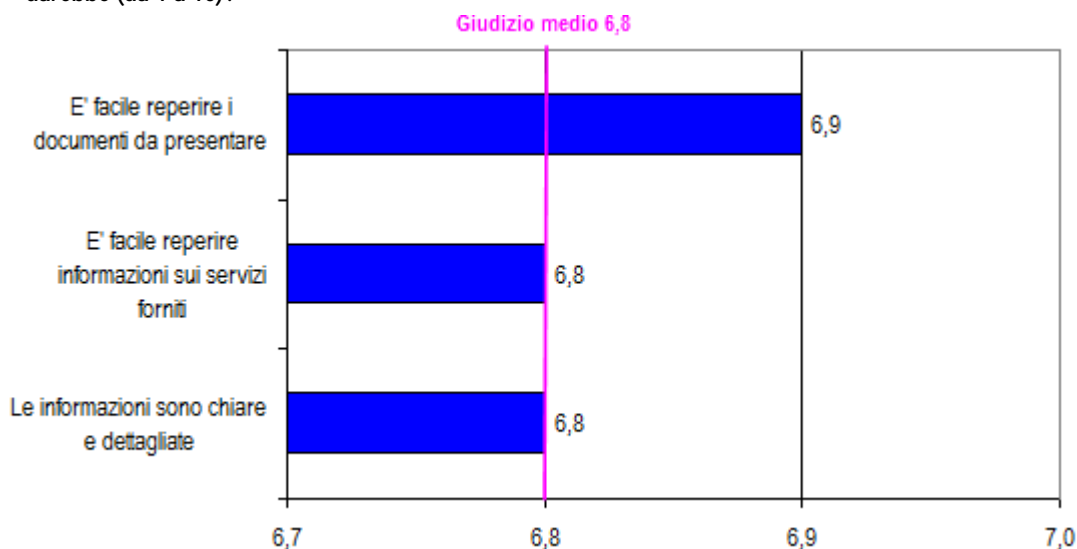
⁵ Vedi nota 3

Consideri ora i seguenti aspetti dei contatti telefonici con gli operatori dello Sportello attività produttive. Lei che giudizio darebbe (da 1 a 10)?



alla facilità di trovare informazioni sui servizi forniti e alla chiarezza e al dettaglio delle stesse (giudizio medio pari a 6,8)⁶.

Consideri ora i seguenti aspetti delle informazioni sui servizi offerti dallo Sportello attività produttive contenute nel sito del Comune di Trento (area tematica delle Attività economiche) Lei che giudizio darebbe (da 1 a 10)?



6. Giudizio generale

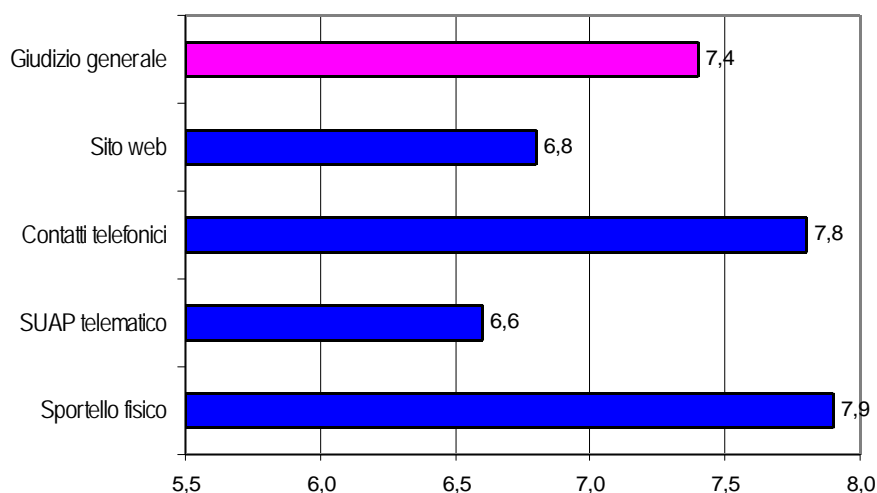
Agli intervistati è stato chiesto di dare una valutazione complessiva sui servizi offerti dallo Sportello attività produttive, che è risultata essere pari a 7,4.

Questo giudizio appare coerente anche con le valutazioni medie calcolate per i singoli aspetti

⁶ Vedi nota 3

analizzati.

Confronto tra giudizio generale e giudizio medio degli aspetti analizzati (sportello fisico, SUAP telematico, contatto telefonico e sito web)



Raffrontando i giudizi medi attribuiti dalle varie tipologie di utilizzatori, si evidenzia come i professionisti incaricati tendenzialmente diano valutazioni più elevate rispetto ai titolari delle attività che si occupano direttamente dei rapporti con l'Ufficio, tranne che per i contatti telefonici, dove il giudizio è sostanzialmente lo stesso⁷. Il giudizio generale (risultante dalla domanda sulla valutazione complessiva), invece, è più alto per i titolari.

Tab. 1 - Confronto giudizi medi e giudizio generale a seconda dell'utilizzatore

	Tipologia di utilizzatore			Totale
	Titolare	Professionista incaricato	Legale rappresentante	
Sportello fisico	7,8	8,5	7,0	7,9
SUAP telematico	6,3	6,6	6,9	6,6
Contatti telefonici	7,7	7,6	8,2	7,8
Sito internet	6,5	7,0	7,4	6,9
Giudizio generale	7,6	7,2	7,2	7,4

L'analisi dei giudizi medi secondo la residenza dell'intervistato non evidenzia particolari differenze tra la votazione data dai residenti nel Comune di Trento e negli altri comuni trentini (78 rispondenti), anche se, considerando invece il giudizio generale di questi ultimi, si nota come sia leggermente più basso.

I residenti in altre regioni italiane (78 persone) attribuiscono al servizio una votazione media pari a

⁷ Vedi nota 3

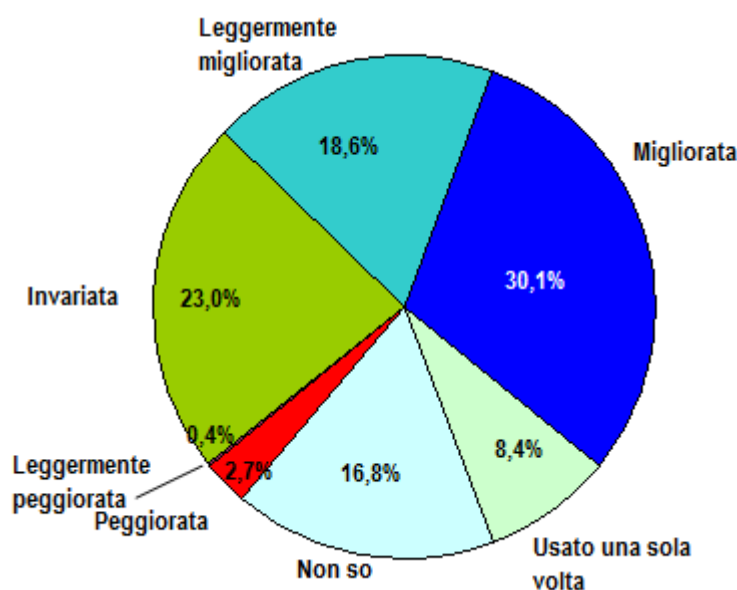
7,6, e giudizi medi simili o leggermente maggiori degli altri⁸.

Tab. 2 - Confronto giudizi medi e giudizio generale secondo la residenza dell'intervistato

	Residenza dell'intervistato			Totale
	Comune di Trento	Altri comuni della provincia di Trento	Altre regioni italiane	
Sportello fisico	7,9	8,0	7,0	7,9
SUAP telematico	6,6	6,4	6,9	6,6
Contatti telefonici	7,8	7,7	7,8	7,8
Sito internet	6,8	6,8	7,0	6,8
<i>Giudizio generale</i>	7,5	7,2	7,6	7,4

Un dato interessante è la bassa percentuale di persone intervistate che hanno notato un peggioramento dei servizi offerti nel tempo: sommando chi ha affermato di aver rilevato un peggioramento leggero o più marcato si supera di poco il 3% di rispondenti. Per il 23,0%, invece, la qualità è rimasta invariata e per il 48,7% si è evidenziato un miglioramento.

Trova che, nel tempo, la qualità generale dei servizi forniti sia:



Sono i professionisti incaricati e i legali rappresentanti ad indicare nella maggior parte dei casi un miglioramento rispetto al passato con valori attorno al 70%, contro il 60% dei titolari direttamente interessati⁹.

⁸ Solo 4 persone non residenti in Trentino si sono recate allo sportello fisico, per cui la votazione attribuita (pari a 7) non è particolarmente significativa

⁹ Le percentuali sono calcolate considerando le 169 persone che hanno utilizzato il servizio più di una volta negli anni indagati dal questionario (escludendo quindi "non so" e "ho utilizzato il servizio una sola volta")

Tab. 3 – Variazioni di qualità dei servizi offerti nel tempo a seconda dell'utilizzatore

Utilizzatore	Peggiorata	Invariata	Migliorata	Totale
Titolare	5,0	36,7	58,3	100
Professionista incaricato	2,9	27,9	69,1	100
Legale rappresentante	8,3	20,8	70,8	100
Altro	0,0	35,3	64,7	100

Tra gli intervistati, le persone residenti nei comuni trentini (escluso Trento) evidenziano, nel 71,4% dei casi, un miglioramento del servizio rispetto al passato, mentre i residenti nel Comune di Trento che attribuiscono al servizio un miglioramento sono il 62,9%.

Tab. 4 – Variazioni di qualità dei servizi offerti nel tempo secondo la residenza dell'intervistato

Utilizzatore	Peggiorata	Invariata	Migliorata	Totale
Comune di Trento	5,7	31,4	62,9	100
Altri comuni della provincia di Trento	1,8	26,8	71,4	100
Altre regioni italiane	4,8	35,7	59,5	100

7. Orari di apertura

Quella degli orari di apertura degli uffici al pubblico è una questione particolarmente delicata e sempre molto controversa: si tratta, infatti, di far convergere le necessità degli utilizzatori del servizio, che vorrebbero poter accedere agli uffici in orari comodi rispetto all'attività lavorativa esercitata e quella dell'amministrazione, che deve coniugare tale esigenza con una progressiva riduzione del personale a fronte di un aumento delle competenze.

Agli intervistati è stato chiesto quali potrebbero essere gli orari per accedere allo Sportello più confacenti alle loro esigenze: il 45,3% segnala la fascia oraria dalle 8 alle 12 (quasi coincidente con gli orari attuali di apertura mattutina, che vanno dalle 8.30 alle 12.00 ad eccezione che per la giornata del giovedì in cui l'orario è esteso dalle 8.00 alle 16.00)¹⁰. Il 22,9% afferma che gli orari in vigore sono adeguati e il 27,9% gradirebbe un'apertura pomeridiana dalle 14.00 alle 16.00. L'11,2%, invece, ritiene utile un orario dalle 12 alle 14¹¹.

A conferma dell'indicazione che gli orari attualmente applicati sembrano andare incontro alle esigenze dell'utenza, si evidenzia come, dall'analisi delle risposte al questionario, emerga che l'80% degli intervistati recatisi allo Sportello nel corso degli ultimi due anni ha attribuito agli orari

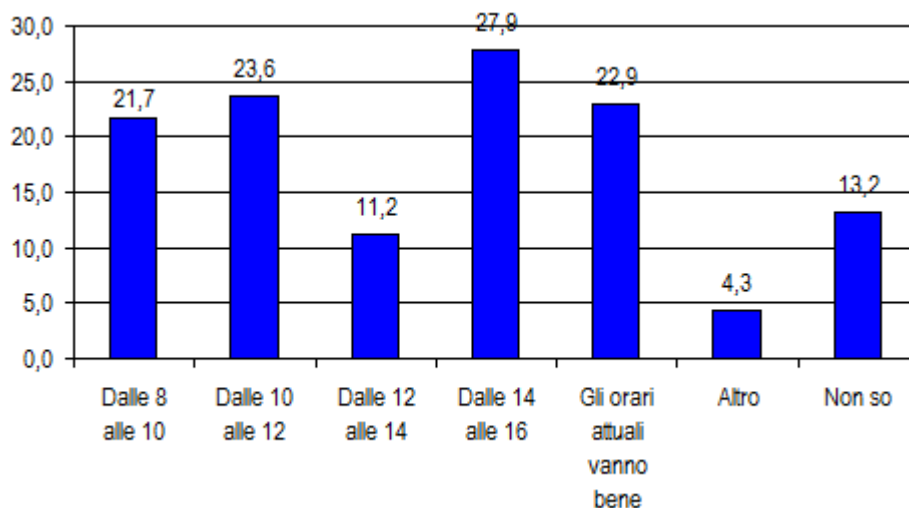
¹⁰ Vedi nota 1

¹¹ Anche a detta del responsabile dell'Ufficio attività produttive nella giornata di orario continuato, nella fascia oraria 12.00 – 14.00 (coincidente con gli orari in cui usualmente le persone effettuano l'interruzione del lavoro per il pranzo) non si registra un numero significativo di accessi

una votazione uguale o superiore alla sufficienza, con un voto medio pari a 7,2.

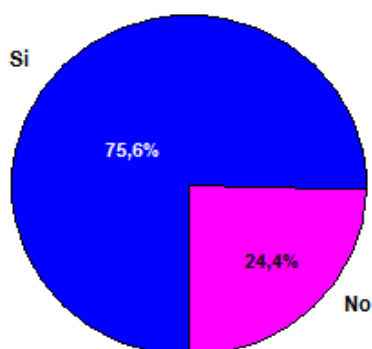
Naturalmente non mancano alcune segnalazioni (11, riportate nella risposta "altro") che indicano orari alternativi a quelli attuali, in modo particolare orari serali (dopo le 16, dopo le 18, dalle 18 alle 20) o continuati (tutti i giorni dalle 8 alle 18, almeno tutta la mattina, sia mattina che pomeriggio).

Quale potrebbe essere, per le Sue esigenze, l'orario migliore per accedere allo Sportello attività produttive?



Un'ipotesi per andare incontro alle esigenze di utenti e dell'amministrazione e in grado di ottimizzare le risorse disponibili, potrebbe essere quella di ricevere anche su appuntamento: il 75,6% degli intervistati, infatti, riterrebbe utile la possibilità di prenotare gli appuntamenti on-line.

Ritiene sarebbe utile poter prenotare on-line un appuntamento per la presentazione della pratica e/o per avere informazioni?



8. Suggerimenti

Un'ulteriore indicazione sugli aspetti da monitorare o migliorare è data dall'analisi delle risposte alla domanda aperta in cui veniva richiesto di riportare eventuali suggerimenti per migliorare i servizi. Sono state raccolte 35 segnalazioni.

I commenti riguardano, per 5 rispondenti, la necessità di avere maggiori informazioni (anche sul web, con particolare riguardo agli allegati che vanno presentati on-line o magari creando un “vademecum” con tutte le indicazioni per completare la pratica) e, per 9 intervistati, di implementare la comunicazione (ad esempio comunicare per via telematica l'esito della pratica, informare tempestivamente in caso di problemi, potenziare il servizio telefonico e accertarsi che il personale sia in grado di fornire informazioni corrette in tempi brevi). Nove persone indicano la necessità di migliorare il sito internet (aumentare le informazioni disponibili, semplificare la ricerca di documenti) e la procedura SUAP telematica (che però, come riportato nei paragrafi precedenti, non dipende direttamente dal Comune). Emerge anche una generale necessità di semplificazione non solo riguardo procedure e modulistica, ma anche riguardante il riutilizzo di dati e informazioni già in possesso dell'amministrazione e che, invece, devono essere fornite dall'utente (5 intervistati). Nei commenti sono evidenziate, inoltre, alcune indicazioni sulla necessità di maggiore flessibilità di orario (4 persone).

Non mancano anche alcune indicazioni positive riguardanti la cortesia del personale e la constatazione di un miglioramento rispetto al passato.

ANALISI DEL CAMPIONE

La maggior parte dei rispondenti si trova nella fascia d'età compresa tra i 45 e i 64 anni, mentre il 37,5% in quella tra i 30 e i 44. Il 60% del campione è composto da maschi.

I residenti a Trento costituiscono il 39% delle persone intervistate, la restante percentuale è ripartita equamente tra residenti in altri comuni trentini e in altre regioni italiane (compresa la provincia di Bolzano). I rispondenti sono prevalentemente italiani (95,3%)

Grafico 1 – Rispondenti per fascia d'età

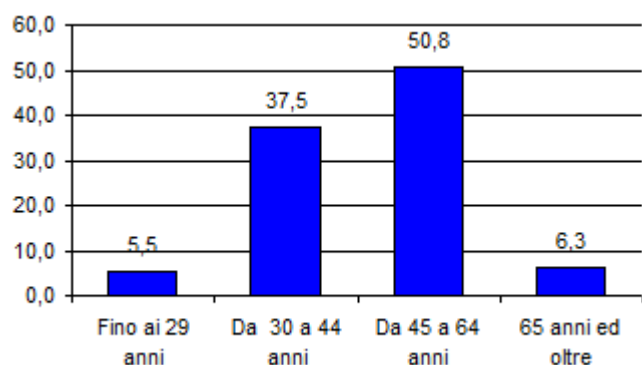


Grafico 2 – Rispondenti per genere

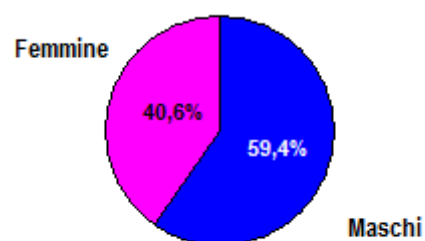


Grafico 3 – Rispondenti per residenza

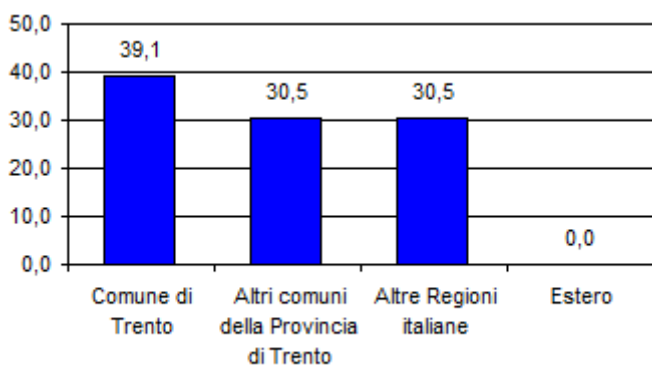
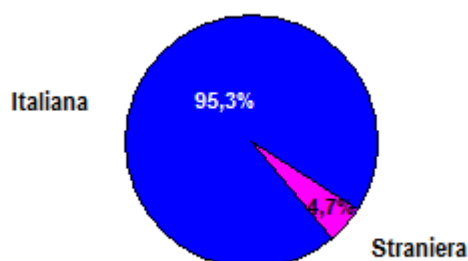


Grafico 4 – Rispondenti per cittadinanza



CONCLUSIONI

Come emerge dall'analisi dei risultati dell'indagine, la valutazione delle attività svolte dallo Sportello attività produttive è, nel complesso, positiva, sia pure con qualche criticità.

In modo particolare, viene apprezzata la cortesia e la professionalità del personale. Risulta meno elevato, ma comunque sempre positivo, il giudizio sui tempi di attesa per l'evasione della pratica, mentre meno soddisfacente è il giudizio riferito all'utilizzo dello sportello telematico, considerato poco agevole.

Anche l'area tematica dedicata alle attività economiche sul sito istituzionale del Comune, se pur giudicata più che sufficiente, risulta essere poco chiara: per quanto siano presenti molte informazioni, ne risulta difficile il reperimento.

Una particolare attenzione dovrebbe essere prestata anche agli orari di apertura degli uffici che, anche se attualmente non sembrano costituire un disagio per le persone intervistate, potrebbero essere ottimizzati considerando la possibilità di recarsi negli uffici su appuntamento.

APPENDICE A – Tabelle dei risultati

Tab. 1 - Lei utilizza i servizi dello Sportello attività produttive principalmente in qualità di:

	Valore assoluto	Valore %
Titolare direttamente interessato	102	39,5
Legale rappresentante	46	17,8
Professionista incaricato	83	32,2
Altro	27	10,5
<i>Totale</i>	<i>258</i>	<i>100,0</i>

Tab. 2 - Prevalentemente per quale motivo utilizza i servizi dello Sportello attività produttive?

	Valore assoluto	Valore %
Presentare una domanda, una comunicazione o altro (avvio, modifica, subentro, cessazione attività)	225	87,2
Presentare documenti ad integrazione pratica presentata	43	16,7
Richiedere informazioni sullo stato della pratica	7	2,7
Segnalare / risolvere problemi connessi alla pratica	11	4,3
Ritirare un'autorizzazione / concessione / documento	45	17,4
Ottenere informazioni generali (sulla normativa, sulle procedure per ottenere un'autorizzazione, richiedere la modulistica)	41	15,9

NB.: Dato che i rispondenti potevano fornire fino a due risposte, la somma delle percentuali delle singole modalità non fa 100

Tab. 3 - Prevalentemente per quale tipo di pratica utilizza i servizi dello Sportello attività produttive?

	Valore assoluto	Valore %
Pubblici esercizi	84	32,6
Alberghi e altre attività ricettive	21	8,1
Strutture ricettive all'aperto		
Commercio al dettaglio in sede fissa	76	29,5
Commercio all'ingrosso/commercio in forme speciali	14	5,4
Commercio ambulante	84	32,6
Taxi/noleggio con conducente/noleggio senza conducente*	4	1,6
Acconciatori/estetisti	9	3,5
Tesserini hobbisti	5	1,9
Mercati tipici/manifestazioni fieristiche locali	19	7,4
Somministrazione temporanea di alimenti e bevande	20	7,8
Vendita temporanea	5	1,9
Altre attività**	21	8,1

NB.: Dato che i rispondenti potevano fornire fino a due risposte, la somma delle percentuali delle singole modalità non fa 100

* Le tre categorie sono state accorpate per garantire la soglia di frequenza minima atta a garantire il segreto statistico

** La voce "licenza sale giochi/scommesse" è stata accorpata a questa categoria per garantire la soglia di frequenza minima atta a garantire il segreto statistico

Tab. 4 - Nel corso degli ultimi due anni, si è recato presso gli uffici dello Sportello attività produttive di via Brennero (Top Center)?

	Valore assoluto	Valore %
Si	72	27,9
No	186	72,1
<i>Totale</i>	<i>258</i>	<i>100,0</i>

Tab. 5 - Nel corso degli ultimi due anni, con che frequenza si è recato presso gli uffici dello Sportello attività produttive di via Brennero (Top Center)?

	Valore assoluto	Valore %
1 o 2 vole	53	73,6
da 3 a 10 volte	17	23,6
più di 10 volte	2	2,8
<i>Totale</i>	<i>72</i>	<i>100,0</i>

Tab. 6 - Consideri ora le seguenti affermazioni relative ai servizi offerti dallo Sportello attività produttive. Lei che giudizio darebbe?

	Media	Deviaz. Standard	Numerosità
Nell'ufficio i vari settori sono facilmente individuabili	7,6	2,25	69
Le informazioni fornite sono chiare e puntuali	7,8	2,27	71
Viene garantito il rispetto della privacy	8,5	1,83	69
Il personale allo sportello è cortese e disponibile	8,3	1,97	71
Il personale allo sportello è professionale e competente	8,2	2,13	70
Il tempo di gestione della pratica è accettabile	7,4	2,54	70
I locali dell'ufficio sono facilmente accessibili	8,1	2,06	71
I locali sono puliti e confortevoli	8,2	1,68	69
Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati	7,2	2,43	70
I tempi di attesa prima di accedere al servizio sono accettabili	7,3	2,33	70
<i>Giudizio medio</i>	<i>7,9</i>	<i>1,89</i>	

Tab. 7 - Nel corso degli ultimi due anni, ha utilizzato il servizio SUAP telematico (procedura informatica on-line)?

	Valore assoluto	Valore %
Si	149	57,8
No	109	42,2
<i>Totale</i>	<i>258</i>	<i>100,0</i>

Tab. 8 - Nel corso degli ultimi due anni, con che frequenza ha utilizzato il servizio SUAP telematico (procedura informatica on-line)?

	Valore assoluto	Valore %
1 o 2 vole	70	47,0
da 3 a 10 volte	47	31,5
più di 10 volte	32	21,5
<i>Totale</i>	<i>149</i>	<i>100,0</i>

Tab. 9 - Che giudizio darebbe relativamente ai seguenti aspetti del SUAP telematico (procedura informatica on-line)?

	Media	Deviaz. Standard	Numerosità
L'utilizzo della procedura telematica è semplice (registrazione al portale, reperibilità firma digitale)	6,5	2,05	142
La modulistica è facilmente reperibile	6,6	2,07	143
E' facile compilare ed inviare moduli ed allegati	6,6	2,20	144
Il servizio telematico ha semplificato l'attività rispetto al passato	6,4	2,52	135
<i>Giudizio medio</i>	<i>6,6</i>	<i>1,97</i>	

Tab. 10 - Ha mai contattato telefonicamente gli operatori dello Sportello attività produttive?

	Valore assoluto	Valore %
Si	160	62,0
No	98	38,0
<i>Totale</i>	<i>258</i>	<i>100,0</i>

Tab. 11 - Che giudizio darebbe relativamente ai seguenti aspetti dei contatti telefonici con gli operatori dello Sportello attività produttive?

	Media	Deviaz. Standard	Numerosità
Le informazioni fornite telefonicamente sono precise e complete	7,9	1,95	159
I tempi di attesa per contattare l'operatore sono accettabili	7,7	2,01	159
Giudizio medio	7,8	1,88	

Tab. 12 - Ha mai ricercato sul sito del Comune di Trento informazioni relative ai servizi offerti dallo Sportello attività produttive (area tematica Attività economiche)?

	Valore assoluto	Valore %
Si	127	49,2
No	131	50,8
Totale	258	100,0

Tab. 13 - Che giudizio darebbe relativamente ai seguenti aspetti delle informazioni sui servizi offerti dallo Sportello attività produttive contenute nel sito del Comune di Trento (area tematica Attività economiche)?

	Media	Deviaz. Standard	Numerosità
E' facile reperire informazioni sui servizi forniti	6,8	2,06	124
E' facile reperire i documenti da presentare	6,9	2,01	121
Le informazioni sono chiare e dettagliate	6,8	2,15	123
Giudizio medio	6,8	2,01	

Tab. 14 - Quanto è soddisfatto, in generale, dei servizi offerti dallo Sportello attività produttive?

	Media	Deviaz. Standard	Numerosità
Giudizio generale	7,4	1,76	215

Tab. 15 - Trova che, nel tempo, la qualità generale dei servizi forniti sia:

	Valore assoluto	Valore %
Peggiorata	6	2,7
Leggermente peggiorata	1	0,4
Rimasta invariata	52	23,0
Leggermente migliorata	42	18,6
Migliorata	68	30,1
Ho utilizzato il servizio una sola volta	19	8,4
Non so	38	16,8
Totale	226	100,0

Tab. 16 - Quale potrebbe essere, per le Sue esigenze, l'orario migliore per accedere allo Sportello attività produttive?

	Valore assoluto	Valore %
Dalle 8 alle 10	56	21,7
Dalle 10 alle 12	61	23,6
Dalle 12 alle 14	29	11,2
Dalle 14 alle 16	72	27,9
Gli orari attuali vanno bene	59	22,9
Altro	11	4,3
Non so	34	13,2

NB.:Dato che i rispondenti potevano fornire fino a due risposte, la somma delle percentuali delle singole modalità non fa 100

Tab. 17 - Ritiene sarebbe utile poter prenotare on-line un appuntamento per la presentazione della pratica e/o per avere informazioni?

	Valore assoluto	Valore %
Si	195	75,6
No	63	24,4
<i>Totale</i>	<i>258</i>	<i>100,0</i>

Tab. 18 - Confronto giudizi medi e giudizio generale a seconda dell'utilizzatore

	Sportello fisico			SUAP telematico			Contatti telefonici			Sito internet			Giudizio generale		
	Media	N	Deviaz. Std.	Media	N	Deviaz. Std.	Media	N	Deviaz. Std.	Media	N	Deviaz. Std.	Media	N	Deviaz. Std.
Titolare Professionista incaricato	7,8	31	1,79	6,3	32	2,49	7,7	58	2,16	6,5	39	2,63	7,6	78	2,07
Legale rappresentante	8,5	18	1,27	6,6	77	1,54	7,6	61	1,70	7,0	51	1,65	7,2	81	1,38
Altro	7,0	15	2,58	6,9	19	2,46	8,2	20	1,74	7,4	21	1,27	7,2	33	2,00
<i>Totale</i>	<i>8,4</i>	<i>8</i>	<i>1,59</i>	<i>6,7</i>	<i>16</i>	<i>2,17</i>	<i>7,9</i>	<i>20</i>	<i>1,74</i>	<i>6,6</i>	<i>13</i>	<i>2,14</i>	<i>7,8</i>	<i>23</i>	<i>1,37</i>
	7,9	72	1,89	6,6	144	1,97	7,8	159	1,88	6,8	124	2,01	7,4	215	1,76

Tab. 19 - Variazioni di qualità dei servizi offerti nel tempo a seconda dell'utilizzatore

	Titolare direttam. interessato	Professionista incaricato	Legale rappresentante	Altro	Totale
Peggiorata		3	1	2	6
Leggermente peggiorata		0	1	0	1
Rimasta invariata		22	19	5	52
Leggermente migliorata		12	22	5	42
Migliorata		23	25	12	68
<i>Totale (utilizzato più di una volta)</i>		<i>60</i>	<i>68</i>	<i>24</i>	<i>169</i>
Ho utilizzato il servizio una sola volta		12	3	4	19
Non so		13	10	8	38
<i>Totale generale</i>		<i>85</i>	<i>81</i>	<i>36</i>	<i>226</i>

Tab. 20 - Confronto giudizi medi e giudizio generale secondo la residenza dell'intervistato

	Sportello fisico			SUAP telematico			Contatti telefonici			Sito internet			Giudizio generale		
	Media	N	Deviaz. Std.	Media	N	Deviaz. Std.	Media	N	Deviaz. Std.	Media	N	Deviaz. Std.	Media	N	Deviaz. Std.
Comune di Trento	7,9	49	1,81	6,6	63	1,92	7,8	61	1,62	6,8	55	1,99	7,5	88	1,70
Altri comuni della provincia di Trento	8,0	19	1,95	6,4	48	1,63	7,7	44	1,73	6,8	40	1,50	7,2	66	1,39
Altre regioni italiane	7,0	4	2,87	6,9	33	2,48	7,8	53	2,28	7,0	29	2,64	7,6	60	2,17
<i>Totale</i>	<i>7,9</i>	<i>72</i>	<i>1,89</i>	<i>6,6</i>	<i>149</i>	<i>1,97</i>	<i>7,8</i>	<i>159</i>	<i>1,88</i>	<i>6,8</i>	<i>127</i>	<i>2,01</i>	<i>7,4</i>	<i>215</i>	<i>1,76</i>

Tab. 21 -Variazioni di qualità dei servizi offerti nel tempo secondo la residenza dell'intervistato

	Comune di Trento	Altri comuni della provincia di Trento	Altre regioni italiane	Non risponde	Totale
Peggiorata	3	1	2		6
Leggermente peggiorata	1				1
Rimasta invariata	22	15	15		52
Leggermente migliorata	17	17	7	1	42
Migliorata	27	23	18		68
<i>Totale (utilizzato più di una volta)</i>	70	56	42	1	169
Ho utilizzato il servizio una sola volta	6	2	11		19
Non so	14	13	11		38
<i>Totale generale</i>	90	71	64	1	226

Tab. 22 - Fascia d'età

	Valore assoluto	Valore %
Fino ai 29 anni	14	5,5
Da 30 a 44 anni	96	37,5
Da 45 a 64 anni	130	50,8
65 anni ed oltre	16	6,3
<i>Totale</i>	256	100,0
Non risponde	2	
<i>Totale generale</i>	258	

Tab. 23 - Sesso

	Valore assoluto	Valore %
Maschio	152	59,4
Femmina	104	40,6
<i>Totale</i>	256	100,0
Non risponde	2	
<i>Totale generale</i>	258	

Tab. 24 - Residenza

	Valore assoluto	Valore %
Comune di Trento	100	39,1
Altri comuni della Provincia di Trento	78	30,5
Altre Regioni italiane	78	30,5
Eestero		0,0
<i>Totale</i>	256	100,0
Non risponde	2	
<i>Totale generale</i>	258	

Tab. 25 - Cittadinanza

	Valore assoluto	Valore %
Italiana	244	95,3
Straniera	12	4,7
<i>Totale</i>	256	100,0
Non risponde	2	
<i>Totale generale</i>	258	

INDAGINE DI SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (SUAP)

Con questa indagine il Comune di Trento intende rilevare il grado di soddisfazione degli utenti che hanno utilizzato i servizi dello Sportello Attività produttive.

Le chiediamo gentilmente di compilare il seguente questionario, possibilmente entro il 27 novembre, per darci l'opportunità di valutare le Sue osservazioni ed aiutarci a migliorare il servizio.

Il tempo di compilazione è di circa 10 minuti.

I dati raccolti nell'ambito di questa indagine sono tutelati dal segreto statistico ed ai sensi della D.Lgs. 196/2003 in tema di privacy e saranno utilizzati unicamente per questa finalità. Le risposte che ci fornirà saranno elaborate in forma aggregata, garantendo così l'anonimato e la non riconoscibilità del rispondente. L'informativa sulla privacy e sul trattamento dei dati è riportata in fondo alla pagina.

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione e Le ricordiamo che per qualsiasi problema relativo al questionario o per un aiuto alla compilazione può rivolgersi al numero 0461 884890 dal lunedì al venerdì in orario 9.00 - 12.00 , oppure contattarci tramite posta elettronica all'indirizzo ufficio_studistatistica@comune.trento.it.

Lo staff dell'Ufficio studi e statistica

Istruzioni di compilazione

Prima di proseguire, La invitiamo a leggere queste semplici istruzioni per la compilazione del questionario.

- per iniziare la compilazione è necessario cliccare sul pulsante "Avanti";
- per rispondere alle domande è sufficiente posizionarsi con il cursore del mouse sulla risposta da selezionare e cliccare una sola volta;
- è possibile spostarsi tra le pagine utilizzando il pulsante "Avanti" per procedere e "Indietro" per tornare nelle pagine precedenti;

NOTA BENE: per inviare il questionario, arrivati all'ultima pagina, è necessario cliccare sul pulsante "Invia";

- le domande contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie per cui non è possibile proseguire nella compilazione senza aver dato una risposta. Nel caso in cui qualche risposta sia stata saltata comparirà una finestra con l'avviso "Non hai risposto ad una o più domande obbligatorie, non è possibile continuare senza che queste vengano completate" . Si procede cliccando sul pulsante "Chiudere" ed andando ad inserire la/le risposta/e mancante/i (nella domanda senza risposta comparirà in rosso la scritta "Domanda obbligatoria").

1. Lei utilizza i servizi dello Sportello attività produttive principalmente in qualità di:

- titolare direttamente interessato
- legale rappresentante
- professionista incaricato
- altro (*specificare*) _____

2. Prevalentemente per quale motivo utilizza i servizi dello Sportello Attività produttive? (massimo 2 risposte)

- presentare una domanda, una comunicazione o altro (avvio, modifica, subentro, cessazione attività)
- presentare documenti ad integrazione pratica presentata
- richiedere informazioni sullo stato della pratica
- segnalare / risolvere problemi connessi alla pratica
- ritirare un'autorizzazione / concessione / documento
- ottenere informazioni generali (sulla normativa, sulle procedure per ottenere un'autorizzazione, richiedere la modulistica)
- altro (*specificare*) _____

3. Prevalentemente per quale tipo di pratica utilizza i servizi dello Sportello Attività produttive? (massimo 2 risposte)

- licenze sale giochi/ scommesse
- pubblici esercizi
- alberghi e altre attività ricettive
- strutture ricettive all'aperto
- commercio al dettaglio in sede fissa
- commercio all'ingrosso/commercio in forme speciali
- commercio ambulante
- taxi/noleggio con conducente
- noleggio senza conducente
- acconciatori/estetisti
- tesserini hobbisti
- mercati tipici/manifestazioni fieristiche locali
- somministrazione temporanea di alimenti e bevande
- vendita temporanea
- altre attività

4. Nel corso degli ultimi due anni, si è recato presso gli uffici dello Sportello attività produttive di via Brennero (Top Center)?

- sì no → *passare alla domanda 7*

5. (Se ha risposto sì alla domanda n. 4) Nel corso degli ultimi due anni, con che frequenza si è recato presso gli uffici dello Sportello attività produttive di via Brennero (Top Center)?

- 1 o 2 volte
 3 – 10 volte
 più di 10 volte

6. (Se ha risposto sì alla domanda n. 4). Consideri ora le seguenti affermazioni relative ai servizi offerti dallo Sportello attività produttive. Lei che giudizio darebbe?

Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (Completamente falso) a 10 (Completamente vero)

	Completamente falso					Completamente vero					Non so
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
a. nell'ufficio i vari settori sono facilmente individuabili	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
b. le informazioni fornite sono chiare e puntuali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
c. viene garantito il rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
d. il personale allo sportello è cortese e disponibile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
e. il personale allo sportello è professionale e competente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
f. il tempo di gestione della pratica è accettabile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
g. i locali dell'ufficio sono facilmente accessibili	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
h. i locali sono puliti e confortevoli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
i. gli orari di apertura al pubblico sono adeguati	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
l. i tempi di attesa prima di accedere al servizio sono accettabili	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

7. Nel corso degli ultimi due anni ha utilizzato il servizio del SUAP telematico (procedura informatica on-line)?

- sì no → *passare alla domanda 10*

8. (Se ha risposto “sì” alla domanda 7) Nel corso degli ultimi due anni, con che frequenza ha utilizzato i servizi del SUAP telematico (procedura informatica on-line)?

- 1 o 2 volte
 3 – 10 volte
 più di 10 volte

9. (Se ha risposto “sì” alla domanda 7) Che giudizio darebbe relativamente ai seguenti aspetti del SUAP telematico (procedura informatica on-line)?

Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (Completamente falso) a 10 (Completamente vero)

	Completamente falso					Completamente vero					Non so
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
a. l'utilizzo della procedura telematica è semplice (registrazione al portale, reperibilità della firma digitale)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
b. la modulistica è facilmente reperibile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
c. è facile compilare ed inviare moduli ed allegati	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
d. il servizio telematico ha semplificato l'attività rispetto al passato (<i>se il servizio è stato utilizzato una sola volta, indicare “non so”</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

10. Ha mai contattato telefonicamente gli operatori dello Sportello attività produttive?

- sì no → *passare alla domanda 12*

11. (Se ha risposto sì alla domanda n. 10). Che giudizio darebbe relativamente ai seguenti aspetti dei contatti telefonici con gli operatori dello Sportello attività produttive?

Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (Completamente falso) a 10 (Completamente vero)

	Completamente falso					Completamente vero					Non so
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
a. le informazioni fornite telefonicamente sono precise e complete	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
b. i tempi di attesa per contattare l'operatore sono accettabili	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

12. Ha mai ricercato informazioni sul sito del Comune di Trento relative ai servizi offerti dallo Sportello attività produttive (area tematica Attività economiche <http://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Attivita-economiche>) ?

- sì no → *passare alla domanda 14*

13. (Se ha risposto sì alla domanda n. 12). Che giudizio darebbe relativamente ai seguenti aspetti delle informazioni sui servizi offerti dallo Sportello attività produttive contenute nel sito del Comune di Trento (area tematica Attività economiche <http://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Attivita-economiche>)?

Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (Completamente falso) a 10 (Completamente vero)

	Completamente falso					Completamente vero					Non so
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
a. È facile reperire le informazioni sui servizi forniti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
b. È facile reperire i documenti da presentare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
c. Le informazioni sono chiare e dettagliate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>

**14. (Rispondere solo se si è risposto SI al almeno una tra le domande 4, 7, 10 o 12)
Quanto è soddisfatto in generale dei servizi offerti dallo Sportello attività produttive?**

Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (Per niente soddisfatto) a 10 (Completamente soddisfatto)

Per niente soddisfatto

Completamente soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**15. (Rispondere solo se si è risposto SI al almeno una tra le domande 4, 7, 10 o 12)
Trova che nel tempo la qualità generale dei servizi forniti sia:**

- peggiorata
- leggermente peggiorata
- rimasta invariata
- leggermente migliorata
- migliorata
- ho utilizzato il servizio una sola volta
- non so

16. Quale potrebbe essere, per le Sue esigenze, l'orario migliore per accedere allo Sportello attività produttive? (massimo 2 risposte)

- dalle 8 alle 10
- dalle 10 alle 12
- dalle 12 alle 14
- dalle 14 alle 16
- gli orari attuali vanno bene
- non so
- altro (specificare) _____

17. Ritiene sarebbe utile poter prenotare on-line un appuntamento per la presentazione della pratica e/o per avere informazioni?

- si
- no

18 Riporti qui di seguito eventuali suggerimenti per migliorare i servizi offerti dallo Sportello attività produttive

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ANAGRAFICA

1a. Fascia d'età

- fino a 29 anni
- da 30 a 44
- da 45 a 64
- 65 e oltre

2a. Sesso

- Maschio
- Femmina

3a. Residenza

- Comune di Trento
- Altri comuni della Provincia di Trento
- Altre Regioni italiane
- Estero

4a. Cittadinanza

- Italiana
- Straniera

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Il decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", prevede la tutela della riservatezza dei dati personali relativi a persone o altri soggetti.

I dati personali da Lei forniti saranno trattati dal Comune di Trento esclusivamente per lo svolgimento dell'attività di competenza e per lo svolgimento di funzioni istituzionali, in particolare per finalità di indagine del grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti dei servizi comunali.

I dati saranno trattati con sistemi informatici e/o manuali attraverso procedure adeguate a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Il conferimento dei dati ha natura facoltativa. Non fornire i dati comporta, tuttavia, l'impossibilità per il Comune di Trento di svolgere l'indagine per la rilevazione della soddisfazione degli utenti dello Sportello attività produttive.

L'eventuale comunicazione a soggetti terzi (Uffici, Enti ed Organi della Pubblica Amministrazione, Aziende o Istituzioni) potrà avere ad oggetto solamente dati anonimi ed aggregati.

I dati possono essere conosciuti dagli incaricati del Servizio Sviluppo economico studi e statistica – Ufficio Studi e statistica.

I diritti dell'interessato sono (art. 7 del d. lgs. 196/2003):

- richiedere la conferma dell'esistenza o meno dei dati che lo riguardano;
- ottenere la loro comunicazione in forma intelligibile;
- richiedere di conoscere l'origine dei dati personali, le finalità e modalità del trattamento, la logica applicata se il trattamento è effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge;
- aggiornare, correggere o integrare i dati che lo riguardano;
- opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati.

Titolare del trattamento dei dati:

COMUNE DI TRENTO, VIA BELENZANI, 19

Responsabile del trattamento dei dati: il Dirigente del Servizio Sviluppo economico, studi e statistica

Il Responsabile designato per l'esercizio dei diritti dell'interessato è il Segretario generale – via Belenzani 19 (indicazione consultabile anche su internet www.comune.trento.it).