

# PROGETTO

## **vota la qualità**

## **dei nostri servizi on line**



## ELABORAZIONE DATI

## PREMESSA

La Provincia di Pesaro e Urbino nel 2017 ha deciso di realizzare quanto previsto dal Piano per la Trasparenza in merito alla pubblicazione dei risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi resi on line.

L'interesse dell'Amministrazione Provinciale si è accentrata su questa attività sia per una diretta competenza istituzionale e quindi per adeguare, per esempio, **le proposte di servizi ai bisogni ed alle sensibilità degli utenti**, sia per avere risposte (nel linguaggio della comunicazione si dice feedback) che valutino la presenza e la qualità dei servizi on-line offerti.

La realizzazione di questa attività è stata affidata agli **uffici interni** alla Provincia di Pesaro e Urbino, grazie a competenze e professionalità elevate presenti all'interno dell'amministrazione. Anche la scelta di uno strumento esclusivamente on line ha **escluso oneri** per l'amministrazione (software open source)

Il progetto, denominato "**Vota la qualità dei Servizi on line**", è il risultato di una sinergia tra diversi servizi dell'Ente:

- 1. il Servizio Informatico Statistico** che ha curato l'attivazione e l'erogazione di servizi on line e ha reso accessibili, tramite sistemi informatici, gli strumenti tecnologici per esprimere la soddisfazione sulla qualità dei servizi e a renderne disponibili i risultati
- 2. l' Ufficio Comunicazione**
- 3. tutti i servizi** che avevano già attivato l'erogazione di servizi on line
- 4. gli uffici preposti** alla pubblicazione dei risultati della rilevazione

Qui di seguito una sintesi delle **fas** in cui si è articolato il progetto:

1. Tavolo di lavoro interno composto da Ufficio Comunicazione-URP e Servizio Sistemi Informati
2. Elaborazione e progettazione informatica del Questionario
3. Mappatura dei servizi attualmente resi in rete e report definitivo
4. Pubblicazione del Questionario
5. Campagna di diffusione
6. Presentazione del progetto alla Giornata delle Trasparenza
7. Elaborazione dei risultati della rilevazione della soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete

Queste le quattro tipologie di **servizi on-line** oggetto dell'indagine:

- disponibilità on-line di informazioni
- possibilità di scaricare modulistica on-line
- possibilità di attivare un procedimento
- svolgimento dell'intera transazione on-line

## Il Questionario Vota la qualità dei servizi on line:

 vota **la qualità** dei nostri servizi **on line**

Il questionario riguarda **solo** i servizi on-line **offerti dalla pagina precedente** che possono appartenere alle seguenti tipologie:

- **disponibilità on-line di informazioni**
- **possibilità di scaricare la modulistica**
- **possibilità di attivare un procedimento**
- **svolgimento dell'intera transazione on-line**

Come giudichi **la facilità di accesso alle informazioni/servizi on line?**

selezionare ...  (ottima - buona - sufficiente - scarsa)

Come giudichi **la completezza delle informazioni on line?**

selezionare ...  (ottima - buona - sufficiente - scarsa)

Come giudichi **l'organizzazione dei contenuti on line?**

selezionare ...  (ottima - buona - sufficiente - scarsa)

Come giudichi **l'idoneità dei contenuti a soddisfare le esigenze dell'utente?**

selezionare ...  (ottima - buona - sufficiente - scarsa)

Sei interessato ad una **maggior offerta di informazioni/servizi on line** sul sito della Provincia?

Se SI quali? .....

Sesso

Età:

**Grazie per aver partecipato!**

Tra gli strumenti possibili per il **voto on-line sulla qualità dei servizi** erogati dalla Provincia di Pesaro Urbino, la scelta è ricaduta sul “questionario a risposte chiuse” ad alternativa obbligatoria (come dicono i tecnici).

Tale scelta ha diversi aspetti positivi:

- 1) l'**anonimato** permette una “sospensione di giudizio” e un grado di libertà nella scelta delle risposte;
- 2) il questionario raggiunge un **numero alto di soggetti**;
- 3) **assenza di costi** grazie all'utilizzo di uno strumento on-line.

La modalità di “restituzione” dei risultati del questionario è “leggere” le opinioni emerse tramite le risposte intrecciando anche tra di loro ulteriori analisi.

Il campione statistico prescelto per il questionario contiene una sezione relativa a *dati oggettivi*: **fascia d'età e genere**.

Il questionario è stato indirizzato a cinque fasce d'età:

- fino a 30 anni
- dai 31 ai 40 anni
- dai 41 ai 50 anni
- dai 51 ai 60 anni
- oltre i 60 anni

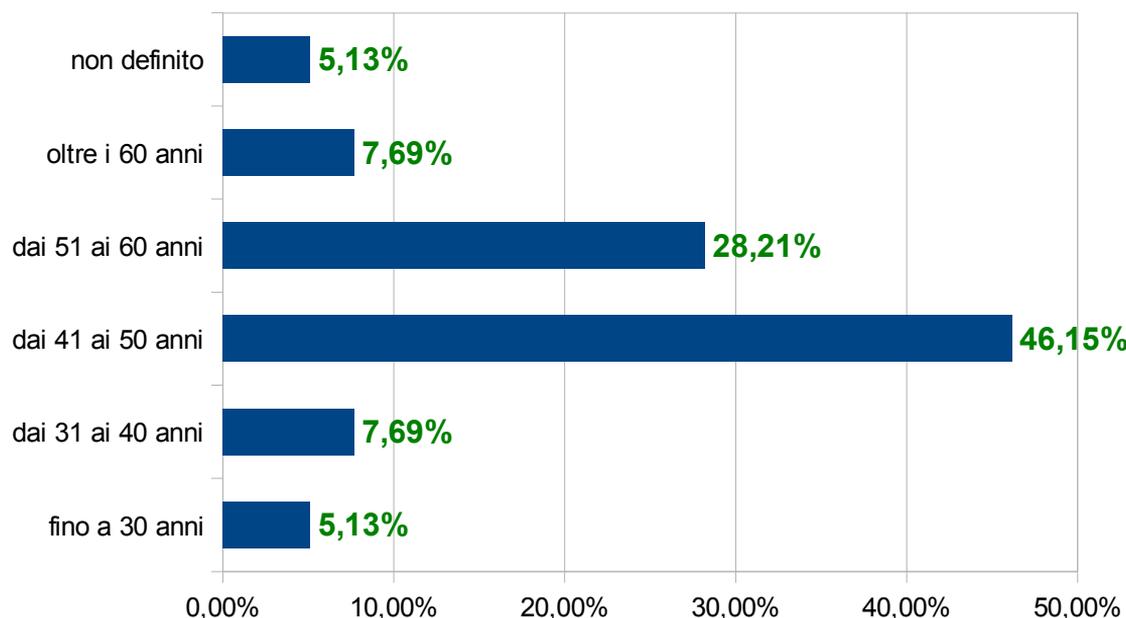
L'analisi dei dati è relativa agli utenti che hanno espresso un'opinione sui servizi on-line durante i primi tre mesi di attivazione del voto sulla qualità (ottobre – dicembre 2017) ed è strutturata in:

- analisi del campione statistico;
- analisi delle singole risposte;
- correlazione di alcune domande e relative risposte.

## Analisi del campione statistico

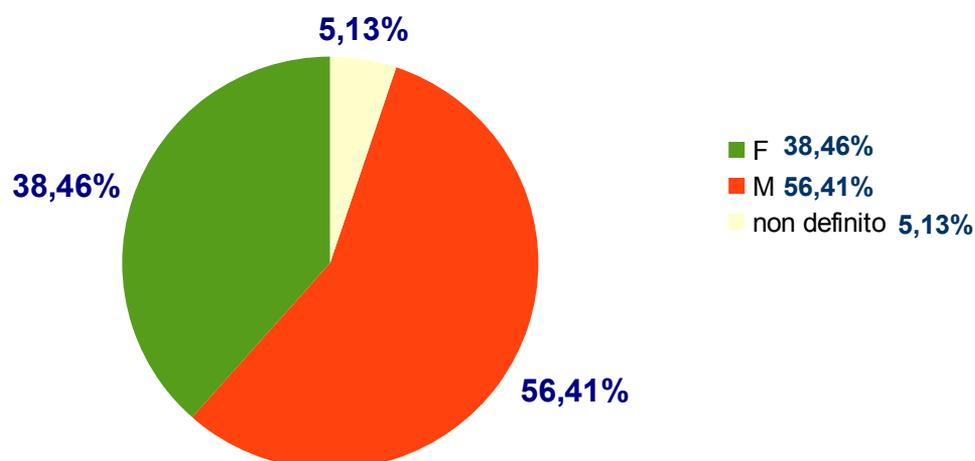
La distribuzione per **fascia d'età** degli utenti rispondenti è la seguente:

### Fascia d'età



Il **sex** degli utenti rispondenti è così distribuito:

### Genere



Dati aggiornati al 31 dicembre 2017

Relazione redatta dall'Ufficio Statistica con la collaborazione dell'ufficio Comunicazione

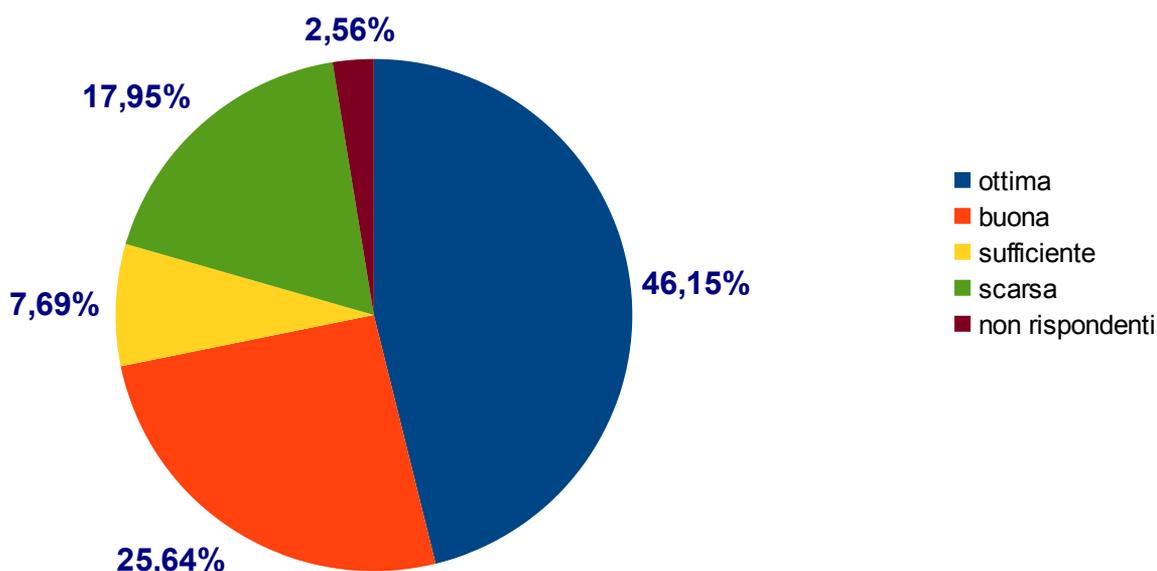
## Le risposte

I funzionari dell'Ufficio Statistica dell'Amministrazione Provinciale hanno contribuito alla:

- realizzazione del **software** per il voto on-line e per la costituzione della banca dati;
- **verifica** a campione dei dati inseriti nei questionari;
- **elaborazione** dei dati estrapolando le statistiche complessive, divise per fasce d'età e per sesso;
- **correlazione** tra le domande, tavole dati ed i grafici statistici inseriti nella presente relazione.

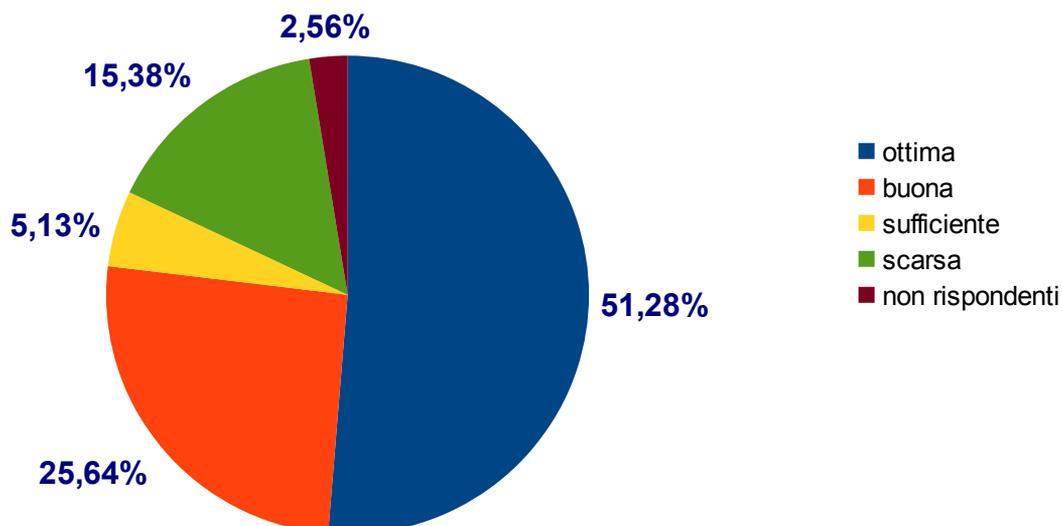
La presentazione delle risposte segue l'ordine delle domande del questionario. Per alcune di esse si è proceduto ad approfondimenti e a correlazioni con altre risposte.

### 1) Come giudichi la facilità di accesso alle informazioni/servizi on-line?



La maggioranza dei rispondenti (71,79%) giudica positivamente la facilità di accesso alle informazioni/servizi on-line (ottima o buona). Non percepita nello stesso modo dal 25,64% degli utenti. Il 2,56% non ha espresso un giudizio.

## 2) Come giudichi la completezza delle informazioni on-line?



La maggioranza dei rispondenti (76,92%) giudica positivamente la completezza alle informazioni (ottima o buona). Il 20,51% degli utenti non considera completa l'informazione. Il 2,56% non ha espresso un giudizio.

La seconda domanda è stata poi correlata con la prima mettendo in relazione le risposte sia positive che negative. Da questa comparazione è emersa una sostanziale **coerenza di giudizio** tra le risposte alla prima e alla seconda domanda.

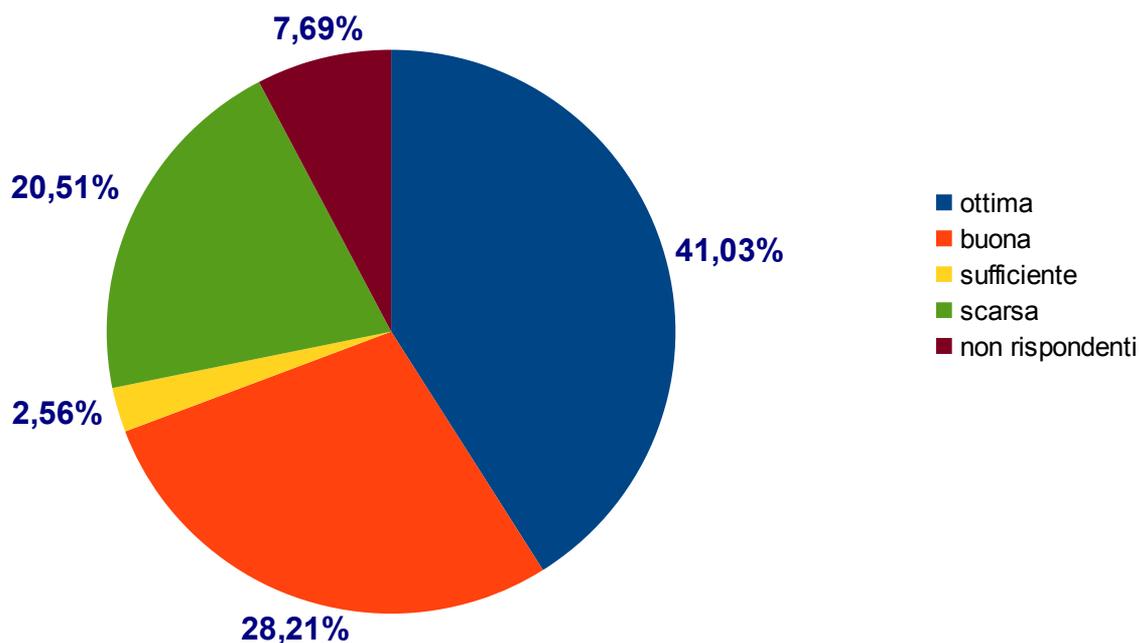
La rappresentazione della distribuzione delle coppie di risposte a maggiore frequenza (tra la prima domanda e la seconda domanda) ha prodotto il grafico presente qui di seguito. Con il colore verde è segnalato il valore delle coppie di risposte che ha avuto più ricorrenze e con il blu il secondo e il terzo piazzamento.



Dati aggiornati al 31 dicembre 2017

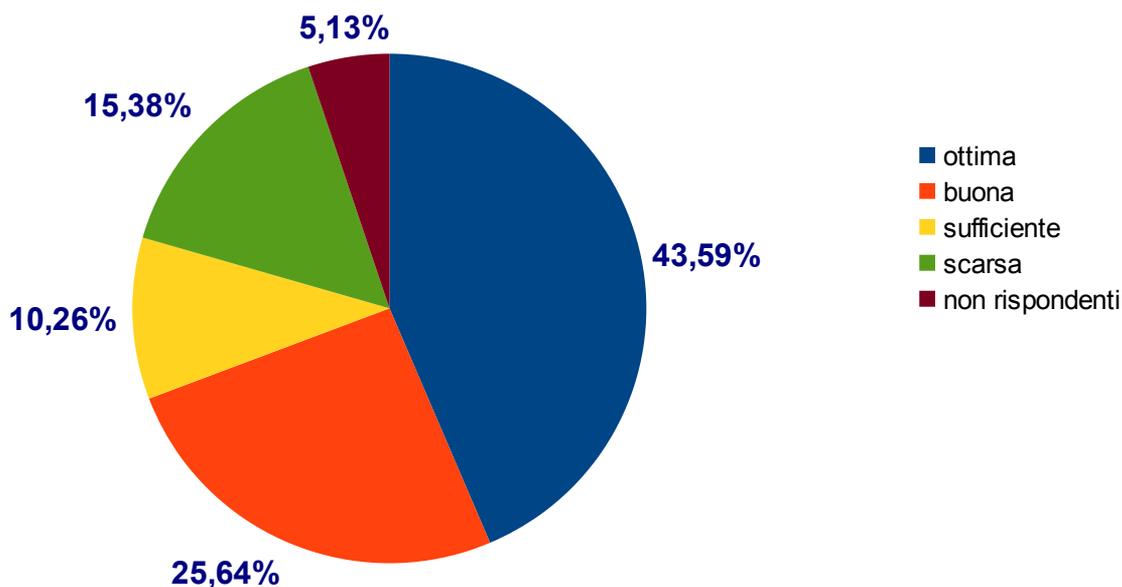
Relazione redatta dall'Ufficio Statistica con la collaborazione dell'ufficio Comunicazione

### 3) Come giudichi l'organizzazione dei contenuti?



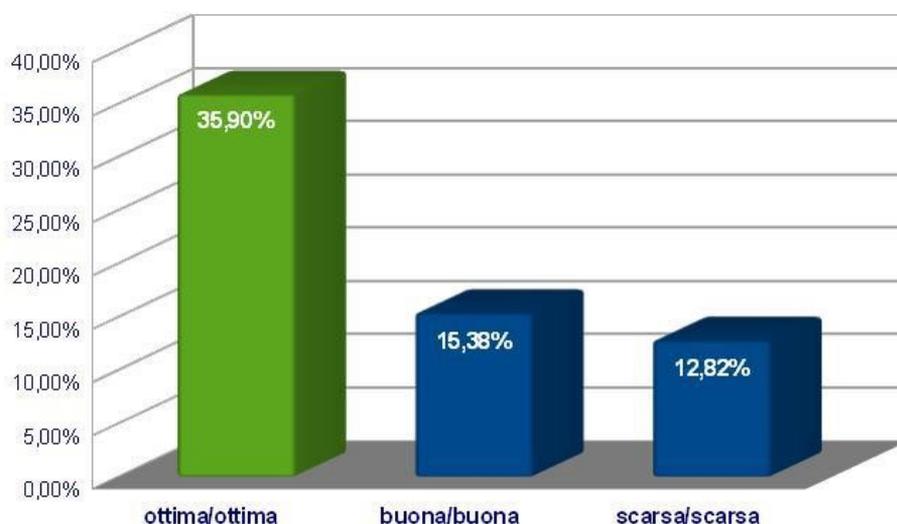
La maggioranza dei rispondenti (69,24%) giudica positivamente l'organizzazione dei contenuti (ottima o buona). Non percepita nello stesso modo dal 23,07% degli utenti. Il 7,69% non ha espresso un giudizio.

#### 4) Come giudichi l'idoneità dei contenuti a soddisfare le esigenze dell'utente?



La maggioranza dei rispondenti (69,23%) giudica la completezza alle informazioni positivamente (ottima o buona). Il 25,64% degli utenti non considera completa l'informazione. Il 5,13% non ha espresso un giudizio.

La terza domanda è stata poi correlata con la quarta mettendo in relazione le risposte sia positive che negative. Da questa comparazione è emersa una sostanziale **coerenza di giudizio** tra le risposte alla terza e alla quarta domanda. La rappresentazione della distribuzione delle coppie di risposte a maggiore frequenza (tra la terza domanda e la quarta domanda) ha prodotto il grafico nel quale il colore verde segnala il valore delle coppie di risposte che ha avuto più ricorrenze ed il blu il secondo e il terzo piazzamento.



Dati aggiornati al 31 dicembre 2017

Relazione redatta dall'Ufficio Statistica con la collaborazione dell'ufficio Comunicazione

## Statistiche del sito web della Provincia di Pesaro e Urbino

Il sito è gestito dall'infrastruttura software e telematica dell'Amministrazione provinciale e i dati che seguono sono relativi **al numero di consultazioni del sito** web della Provincia di Pesaro e Urbino [www.provincia.pu.it](http://www.provincia.pu.it) da parte degli utenti relativi al periodo luglio 2017 – dicembre 2017 (184 giorni).

Le informazioni riguardano le visite e le pagine visitate: per **visite** si intende il numero delle persone fisiche che accedono al sito, per **pagine** visitate si intendono le singole pagine.

<http://www.provincia.pu.it>

visite 95.444

pagine visitate 250.229

Nei 184 giorni presenti nel semestre preso in esame ci sono state circa **1.360 pagine** visitate al giorno.

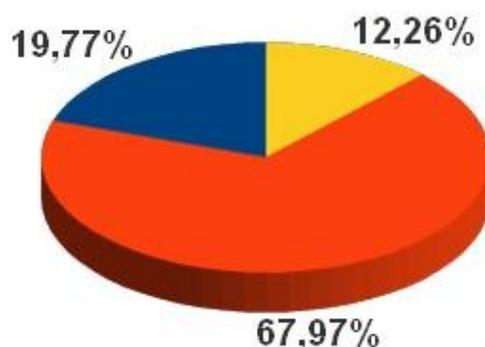
Sono stati effettuati 20.058 downloads e guardate 3 pagine per visita.

Per quanto riguarda le modalità di accesso al sito [www.provincia.pu.it](http://www.provincia.pu.it)

il numero di visite per tipologia di accesso nel semestre è stato:

**ingressi diretti** 18.869; **tramite sito web** 11.699; **motori di ricerca** 64.876.

■ Ingressi Diretti ■ Motori di ricerca ■ Siti web



Dati aggiornati al 31 dicembre 2017

Relazione redatta dall'Ufficio Statistica con la collaborazione dell'ufficio Comunicazione

I **siti web consultati** per accedere alle pagine web della Provincia di Pesaro e Urbino sono stati **412** e il numero di differenti motori di ricerca 8.

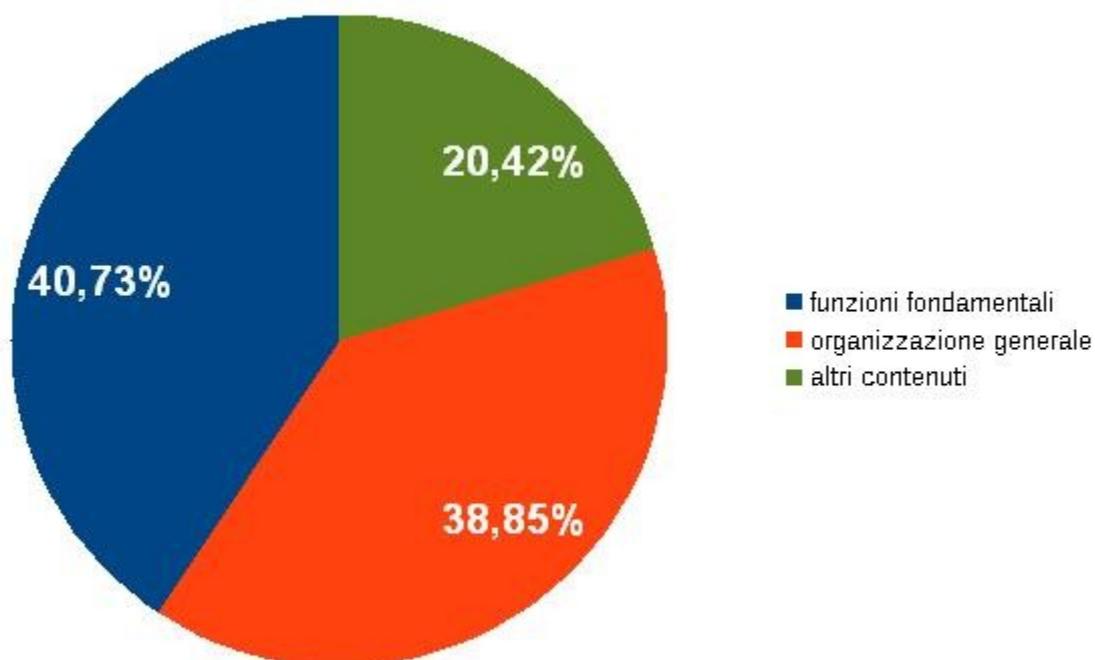
A partire dal sito [www.provincia.pu.it](http://www.provincia.pu.it) sono state effettuate 284.391 visualizzazioni totali (numero di volte che le pagine sono state viste).

Le attuali **funzioni fondamentali** della Provincia di Pesaro e Urbino sono la base di partenza dell'analisi di dettaglio delle pagine visualizzate a partire dal sito web istituzionale.



In relazione alla consultazione del sito istituzionale si è rilevato che:

- le visualizzazioni della pagine riferite alle **funzioni fondamentali** rappresentano il **40,73%** del totale complessivo
- per quanto riguarda le aree relative all'**organizzazione generale** (comunicazione, personale, tributi, albo pretorio, assemblea dei sindaci,...) il numero di visualizzazioni rappresenta il **38,85%** rispetto al totale generale
- Il numero di visualizzazioni riferite ad **altri contenuti** risulta il **20,42%**.



## Considerazioni conclusive

Il progetto è stato un'occasione per presentare informazioni e contenuti in modo efficace e per raggiungere sempre più utenti di qualsiasi fascia d'età e genere.

Le risposte al questionario consentono di accogliere segnali, idee e suggerimenti per un miglioramento continuo dei servizi on line e del modo di comunicarli tramite strumenti web. Le risposte al questionario hanno creato una preziosa occasione di approfondimento del tema della qualità dei servizi offerti on-line.

I primi tre mesi di sperimentazione (ottobre – dicembre 2017) sono solo l'inizio di un **percorso che proseguirà negli anni**, ma i risultati emersi sono sicuramente incoraggianti: nettamente superiore infatti la percentuale di risposte positive, mentre le indicazioni negative emerse saranno utilizzate come stimolo al miglioramento.

I possibili sviluppi di questa periodica elaborazione dei risultati favoriranno infine la produzione di azioni verso il miglioramento della **trasparenza amministrativa**.