

opinione qualità dei servizi on line



ELABORAZIONE DATI

PREMESSA

La Provincia di Pesaro e Urbino a partire 2017 ha deciso di realizzare quanto previsto dal Piano per la Trasparenza in merito alla pubblicazione dei risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti rispetto 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)

“**Opinione qualità dei servizi on line**” è un progetto risultato di una sinergia tra diversi servizi dell'Ente:

- 1. il Sistema Informativo** che ha curato l'attivazione e l'erogazione di servizi on line, tramite sistemi informatici, gli strumenti tecnologici
- 2. l'Ufficio Statistica** che ha realizzato e attivato la rilevazione per esprimere la soddisfazione sulla qualità dei servizi e rendere disponibili i risultati
- 3. l'Ufficio Comunicazione**
- 4. tutti i servizi** che avevano già attivato l'erogazione di servizi on line
- 5. gli uffici preposti** alla pubblicazione dei risultati della rilevazione

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

- **realizzazione** del software per l'opinione 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;
- **creazione** di tavole dati ed i grafici statistici inseriti nella presente relazione.

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

1. Tavolo di lavoro interno composto da Ufficio Comunicazione-URP, Ufficio Statistica e Servizio Sistemi Informativi;
2. Elaborazione e progettazione informatica del Questionario;
3. Mappatura dei servizi attualmente resi in rete e report definitivo;
4. Pubblicazione del Questionario;
5. 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



Opinione qualità dei servizi on line

Opinione 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 modulistica on-line
- possibilità di attivare un procedimento
- svolgimento dell'intera transazione on-line

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

📌 Scegliere solo una delle seguenti voci

Prego selezionare... ▾

*Come giudichi la completezza delle informazioni on-line?

📌 Scegliere solo una delle seguenti voci

Prego selezionare... ▾

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

📌 Scegliere solo una delle seguenti voci

Prego selezionare... ▾

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

Se SI quali?

*Età

📌 Scegliere solo una delle seguenti voci

Prego selezionare... ▾

*Sesso

📌 Scegliere solo una delle seguenti voci

Prego selezionare... ▾

Invia

Tra gli strumenti possibili per esprimere l'**opinione 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) **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

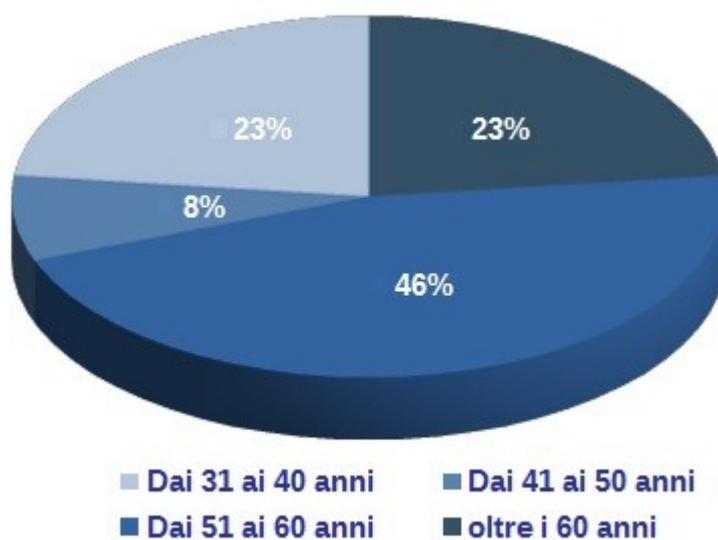
L'analisi dei dati è relativa agli utenti che hanno espresso un'opinione sui servizi on-line durante l'ultimo triennio 2021, 2022 e 2023 (periodo da gennaio 2021 a dicembre 2023) ed è strutturata in:

- analisi del campione statistico;
- analisi delle risposte.

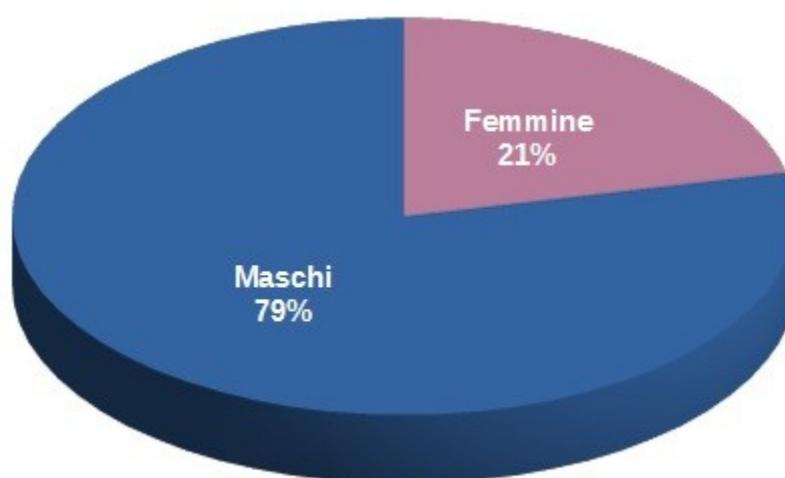
Il report è relativo al triennio 2021- 2023 in quanto si reputa più significativo elaborare il campione totale dei rispondenti dei tre anni 2021, 2022 e 2023.

Analisi del campione statistico

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



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



Le risposte

La presentazione delle risposte segue l'ordine delle domande del questionario.

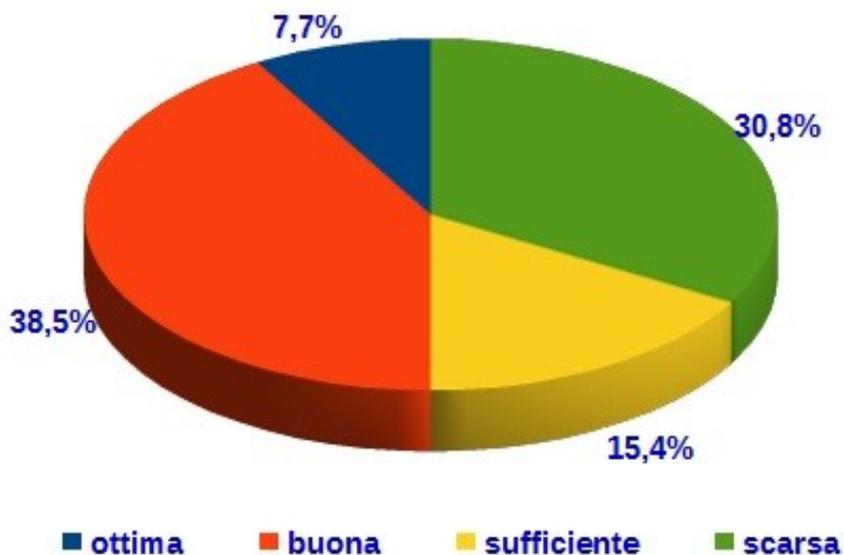
1) Come giudichi la facilità di accesso alle informazioni/servizi on line?



Il 46% dei rispondenti considera buona la facilità di accesso alle informazioni/servizi on-line, un 8% la giudica sufficiente, mentre un 8% la considera ottima.

Non percepita nello stesso modo dal 38% degli utenti che la definisce scarsa.

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



La maggioranza dei rispondenti (39%) giudica positivamente la completezza delle informazioni (indicando una valutazione buona), il 15% la considera sufficiente. Sempre rispetto alla completezza delle informazioni fornite il 31% degli utenti non risulta soddisfatto.

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



La maggioranza dei rispondenti (40%) giudica scarsa l'idoneità dei contenuti a soddisfare le esigenze dell'utente, il 20% buona, il 20% sufficiente ed il restante 10% ottima.

Considerazioni conclusive

Il progetto è stato un'occasione per presentare informazioni e contenuti in modo efficace e per raggiungere 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 ed offrono una occasione di approfondimento del tema della qualità dei servizi offerti on-line.

Le considerazioni del periodo temporale triennio 2021-2022-2023 sono il prosieguo di un percorso iniziato nel 2017 e che proseguirà negli anni.

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