



COMUNE DI RAVENNA

Servizio Risorse Umane e Qualità

U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

**VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO
DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE ON LINE
PER APPUNTAMENTI CON I TECNICI DEL SUE**

REPORT

29 novembre 2016

❖ IL CONTESTO

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di miglioramento delle performance.

Tale misurazione della percezione della qualità dei servizi percepita dei cittadini è ancora più importante in situazioni di difficoltà economiche e di restrizione generale di personale come quello attuale, nel momento in cui occorre maggiore oculatezza possibile nella gestione delle risorse.

Anche per questo motivo, il Regolamento del sistema integrato dei controlli interni approvato (dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 25 del 28/02/2013) prevede un apposito spazio (il capo VII) dedicato al controllo di qualità sui servizi, definendone principi e criteri generali, caratteristiche, metodologie e strumenti.

L'art. 24 comma 2 del Capo VII del Regolamento prevede inoltre che "in relazione al Programma di Mandato va individuata una pianificazione triennale ed annuale degli obiettivi da perseguire e dei sistemi di controllo da attivare sotto il coordinamento della struttura individuata in base all'Organigramma e al Funzionigramma dell'Ente".

Alla luce di ciò, è stato approvato il "Piano Triennale del sistema dei controlli della qualità dei servizi 2014-2016" che comprende le metodologie e gli strumenti utilizzati nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione sia dei cittadini che del personale interno;

Per quanto riguarda il SUE, rientra in tale piano per il 2016 una indagine on line riferita al **sistema di prenotazione on line degli appuntamenti dell'utenza con i tecnici interni**, avviato in via sperimentale per il venerdì, al fine di valutarne successivamente l'eventuale estensione anche al mercoledì, così come previsto dal provvedimento del dirigente del SUE, PG 173418 del 18/12/2015.

❖ OBIETTIVI

Gli obiettivi dell'indagine sono i seguenti:

- monitorare il sistema di prenotazione on line attivato
- verificare il gradimento complessivo da parte degli utenti del servizio di prenotazione on line attivato
- verificare le eventuali resistenze e o rilevare difficoltà all'utilizzo del sistema di prenotazione on line
- porre attenzione ad eventuali suggerimenti
- evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento

❖ DESTINATARI DELL'INDAGINE

Professionisti esterni

Il sistema di prenotazione on line degli appuntamenti dell'utenza con i tecnici interni è stato avviato il 2 maggio 2016. Dal 2/5 al 21/9 sono state registrate **654** prenotazioni on line così suddivise: 129 a maggio, 152 a giugno, 168 a luglio, 71 ad agosto e 134 a settembre.

Tra tutte le prenotazioni registrate, **431 (66%)** sono avvenute direttamente on line e **223 (34%)** sono state inserite dagli operatori del SUE a seguito di telefonata.

Le 654 prenotazioni provengono da **313** richiedenti diversi.

L'indagine è quindi rivolta a tutti coloro che, nei primi 5 mesi di attivazione del servizio (2 maggio-21 settembre) hanno usufruito del sistema di prenotazione on line, cioè 313 professionisti.

Personale interno al SUE

L'indagine è rivolta contestualmente anche agli operatori interni coinvolti nel sistema di prenotazione on line e cioè a 9 tecnici, compreso il Quadro, ai quali è stata chiesta una valutazione dal proprio punto di vista interno e a due amministratrici del sistema di prenotazione on line, alle quali è stata chiesta la propria percezione in base alla specifica esperienza e al ruolo che ricoprono a supporto ed assistenza dei tecnici esterni.

❖ METODOLOGIA

Sono stati predisposti 3 brevi questionari, mirati ai diversi soggetti coinvolti. **Agli utenti esterni** è stato inviato un breve questionario di gradimento, tramite posta elettronica agli indirizzi mail dichiarati dagli utenti stessi nel sistema di prenotazione. Laddove mancava l'indirizzo mail (110 casi) è stato reperito d'ufficio tramite VBG.

I questionari compilati dovevano essere restituiti per posta elettronica all'indirizzo oqf1@comune.ra.it dell'U.O. Organizzazione Qualità e Formazione entro 15 giorni dalla data di invio e cioè entro il 23/11/2016.

Ai tecnici interni e alle amministratrici interne del sistema è stato inviato per posta elettronica rispettivamente un breve questionario di monitoraggio del sistema on line, da compilare e restituire, tramite posta interna cartacea o elettronica, all'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione entro 15 giorni dalla data di invio e cioè entro il 23/11/2016.

La rilevazione si è svolta, tra il 9 e il 23 novembre 2016.

❖ ANALISI DEI DATI

L'U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione che ha curato complessivamente l'indagine, ha provveduto alla elaborazione dei dati in forma anonima ed aggregata e alla predisposizione del report che segue e che viene presentato al Servizio Sportello Unico per l'Edilizia per le successive valutazioni.

REPORT

❖ Partecipazione all'indagine

Professionisti esterni

Complessivamente i questionari esterni ritornati sono stati **56**, pari al **17,9%** dei contattati.

Seppure al limite, si tratta di un dato che statisticamente può essere ritenuto sufficientemente rappresentativo e significativo, considerando un margine di errore del 10% ed un livello di confidenza dell'85%.

Nel 62,5% dei casi i compilatori sono uomini, mentre nel 37,5% sono donne.

Un dato significativo è che sono rappresentate, in modo pressochè omogeneo, tutte le fasce di età, infatti:

- il 7% di loro ha meno di 30 anni
- il 26,3 % ha da 31 a 40 anni
- il 26,3 % ha da 41 a 50 anni
- il 35,1 % ha da 51 a 60 anni
- solo il 5,3 % ha più di 60 anni.

I compilatori del questionario sono nel 96,4% dei tecnici professionisti e nel 3,6% rappresentanti di studio tecnico (o simile) incaricato dal tecnico professionista.

Personale interno

Complessivamente i questionari interni ritornati sono stati 10 su 11, 8 da parte dei tecnici e 2 da parte delle amministratrici del sistema on line.

QUESTIONARI DEI PROFESSIONISTI ESTERNI

❖ Utilizzo del servizio on line

Quasi tutti i professionisti (92,9%) che hanno risposto hanno utilizzato direttamente il sistema di prenotazione on line per prendere un appuntamento con un tecnico del SUE: più volte (il 66,07% di loro) o una sola volta (il 26,79% di loro).

Solo pochi quindi (4 pari al 7,1%) non hanno direttamente utilizzato il sistema: 2 hanno telefonato all'operatrice del SUE, per prenotare un appuntamento una sola volta (il 3,57%) ed altri 2 (il 3,57%) per prenotare diversi appuntamenti.

Tra i 4 professionisti che non hanno utilizzato direttamente il servizio di prenotazione disponibile on line, 2 hanno dichiarato di avere provato ma di avere avuto difficoltà nell'utilizzo, 1 di non averlo fatto perché è più comodo telefonare all'operatrice, ed 1 ha dichiarato che è più veloce telefonare.

I professionisti affermano che sono riusciti ad inviare correttamente la prenotazione di un appuntamento al SUE al primo tentativo nel 76,92% dei casi, al secondo tentativo nel 19,23% dei casi e dopo il secondo tentativo solo nel 3,85% dei casi.

❖ Soddisfazione

I professionisti hanno risposto molto positivamente rispetto alla soddisfazione complessiva del servizio di prenotazione on line degli appuntamenti con i

tecnici del servizio SUE. Infatti **quasi all'unanimità (94,55%)** hanno dichiarato di essere **MOLTO/ABBASTANZA** soddisfatti e tra questi la grande maggioranza ha scelto il giudizio più positivo, come si evince dalla seguente tabella :

	N°risposte	%
MOLTO	40	72,73%
ABBASTANZA	12	21,82%
POCO	2	3,64%
PER NIENTE	1	1,81%

Anche le operatrici del SUE che quotidianamente effettuano prenotazioni on line e/o fanno assistenza ai professionisti per la compilazione del servizio, confermano il dato della soddisfazione che percepiscono da parte dei tecnici esterni.

Tra i soli **3** professionisti che hanno risposto di essere **POCO/PER NIENTE** soddisfatti della possibilità di prenotare on line l'appuntamento con i tecnici del SUE, le motivazioni espresse riguardano in un caso 1 tecnico che ritiene sia più veloce telefonare all'operatrice SUE, in un altro caso 1 tecnico che dichiara che il sistema on line è complicato e nell'ultimo caso 1 tecnico che ha avuto problemi ad accedere al sistema.

Anche entrando nella specificità dei diversi aspetti del sistema di prenotazione appuntamenti on line, la soddisfazione espressa dai professionisti risulta complessivamente positiva. Come si evince dalla tabella seguente infatti, per tutti gli aspetti le percentuali di molto/abbastanza soddisfatti variano tra il 79,63% relativo all'individuazione del percorso on line ed il 96,3% per quanto attiene la selezione del giorno ed ora dell'appuntamento.

SODDISFATTO =	MOLTO		ABBASTANZA		POCO		PER NIENTE	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Informazioni di supporto al procedimento nel portale	18	32,73%	31	56,36%	4	7,27%	2	3,64%
Percorso per l'individuazione del servizio on line (*)	16	29,63%	27	50,00%	11	20,37%	0	0,00%
Compilazione dei "dati utente" nel sistema on line delle prenotazioni	22	40,00%	27	49,09%	4	7,27%	2	3,64%
Selezione del giorno ed ora dell'appuntamento nel sistema on line delle prenotazioni	36	66,67%	16	29,63%	1	1,85%	1	1,85%
Ricerca delle prenotazioni già effettuate	16	32,65%	27	55,10%	5	10,20%	1	2,04%

Leggendo questi dati, una attenzione particolare va posta alla difficoltà espressa rispetto al percorso per l'individuazione del servizio on line, segnalato come critico dal 20,37% degli intervistati. Questa criticità è anche peraltro rilevata da una operatrice del SUE addetta alla assistenza che conferma la

percezione di difficoltà espressa da parte dei professionisti ad individuare nella sezione "Rapida" del sito del Comune di Ravenna il servizio on line.

❖ **Suggerimenti/proposte di miglioramento**

L'ultima domanda chiusa era rivolta ad individuare quali aspetti potrebbero essere migliorati nel servizio di prenotazione on line degli appuntamenti .

La maggioranza dei professionisti (43,33% delle risposte) ha indicato come migliorabile **il percorso per l'individuazione del servizio on line**, seguito dalle informazioni di supporto al procedimento nel portale (21,67% delle risposte) e dalla ricerca delle prenotazioni già effettuate (10% delle risposte).

A seguire, in ordine decrescente rispetto al numero di risposte avute, viene suggerito anche di :

- migliorare la compilazione dei "dati utente" nel sistema on line delle prenotazioni (8,33%)
- migliorare la selezione del giorno ed ora dell'appuntamento nel sistema on line delle prenotazioni (6,67%).

Infine, si evidenziano di seguito gli **ulteriori suggerimenti** segnalati dai 13 professionisti che hanno risposto anche alla domanda finale aperta:

- individuare meglio il tecnico istruttore/effettuare la scelta del tecnico all'inizio della fruizione del servizio on line
- modificare la modalità di autenticazione (ora in Federa occorre entrare con qualifica Utente e non Intermediario). Quest'ultimo suggerimento indicato dai professionisti esterni, viene confermato dalla percezione delle operatrici del SUE addette alla assistenza del servizio on line, che affermano che alcuni di loro hanno difficoltà nell'individuare la modalità corretta per l'autenticazione.
- estendere le prenotazioni on line degli appuntamenti anche per il mercoledì mattina
- potere disdire on line l'appuntamento preso
- rispettare maggiormente gli orari di appuntamento ed evitare ritardi
- potere effettuare più prenotazioni con lo stesso tecnico nella stessa sessione di lavoro del servizio on line
- inserire un link diretto al servizio on line anche nella pagina del SUE nel sito del Comune
- avvisare via sms o mail l'eventuale assenza del tecnico del SUE.

QUESTIONARI DEI TECNICI ISTRUTTORI SUE

❖ **Utilizzo del servizio on line**

Tutto il personale tecnico del SUE dichiara di consultare anticipatamente le prenotazioni degli appuntamenti del venerdì sul calendario on line, 5 di loro (62,5%) "sempre o quasi sempre" e 3 di loro (37,5%) "ogni tanto, se mi ricordo e/o se ho tempo".

La metà dei tecnici utilizza direttamente il sistema anche per inserire nuove prenotazioni per conto dei professionisti, mentre l'altra metà afferma di avere suggerito ai professionisti esterni di accedere autonomamente tramite il

servizio on line presente su Rapida, oppure di rivolgersi alle operatrici del SUE preposte.

Inoltre, 2 tecnici (25%) hanno utilizzato autonomamente il sistema per modificare prenotazioni già effettuate per conto dei professionisti, mentre gli altri 6 (75%) hanno suggerito loro di rivolgersi alle operatrici del SUE preposte. Infine 3 tecnici (37,5%) hanno utilizzato autonomamente il sistema per cancellare prenotazioni già effettuate per conto dei professionisti, mentre gli altri 5 (62,5%) ha suggerito loro di rivolgersi alle operatrici del SUE preposte.

❖ **Vantaggi e criticità**

I **vantaggi** del servizio di prenotazione on line percepiti, dal proprio punto di vista, dal personale tecnico riguardano per la metà di loro, la possibilità di valutare anticipatamente le problematiche e in due casi anche di poter avere una migliore organizzazione della giornata.

3 tecnici invece non vedono alcun vantaggio per loro nell'utilizzo del servizio on line.

Rispetto alle **criticità** evidenziate rispetto al sistema di prenotazione on line dal proprio punto di vista, 4 tecnici interni hanno dichiarato che va bene così e non riscontrano criticità, 2 tecnici non hanno risposto a questa domanda ed infine 2 tecnici hanno rilevato che il tempo di 20 minuti previsto ora per appuntamento è insufficiente e il numero totale di appuntamenti nella mattina risultano troppi per fornire un servizio efficiente; in un caso si rileva anche che occorrerebbe prevedere 30 minuti di durata per ogni appuntamento, magari iniziando prima alla mattina.

Inoltre, i tecnici interni ritengono che da parte dei professionisti esterni vi sia abbastanza rispetto degli orari degli appuntamenti, ma che vi sono alcuni che chiedono di essere ricevuti anche senza prenotazione.

❖ **Suggerimenti/proposte di miglioramento**

Infine, si evidenziano di seguito gli ulteriori **suggerimenti** segnalati dai 3 tecnici interni che hanno risposto anche alla domanda finale aperta:

- rendere obbligatoria la motivazione dell'appuntamento, prevista all'interno del servizio on line, in quanto utile per conoscere preventivamente l'argomento dell'incontro
- allungare l'intervallo a 30 minuti (ora è di 20 minuti).
- la possibilità di bloccare le prenotazioni alla fine della giornata lavorativa del giovedì per consentire loro di organizzarsi.

ALCUNI PRIME OSSERVAZIONI

Su un breve sondaggio di questo tipo, molto mirato nei destinatari e su un argomento così specifico, ci si poteva aspettare una partecipazione maggiore dei professionisti. Tuttavia, come già detto nella relazione, dal punto di vista statistico 56 questionari su 313 è un numero appena sufficientemente rappresentativo e significativo accettando un margine di errore del 10% con un livello di confidenza del 85% (dove per livello di confidenza si intende la probabilità che il risultato rientri nel margine di errore del 10%).

In ogni caso, proprio per la peculiarità del sondaggio e per la possibilità data ai professionisti di segnalare la propria valutazione su un nuovo servizio dedicato espressamente a loro e di loro quotidiano utilizzo, il fatto di avere avuto poche risposte può far pensare che in effetti i professionisti non abbiano ritenuto di rispondere perché non rilevano particolari difficoltà.

La significatività dei dati si può ritenere ulteriormente confermata dalla quasi unanime soddisfazione riscontrata rispetto al servizio. Questo dato infatti, nonostante la non elevata partecipazione, può rendere qualitativamente valido il risultato emerso; molto diverso sarebbe stato se la percentuale di soddisfatti e non soddisfatti fosse stata quasi equamente distribuita.

Rispetto ai suggerimenti e proposte di miglioramento emerse:

è possibile dare immediata attuazione alle seguenti:

- migliorare il percorso per l'individuazione del servizio on line
- riportare i nomi dei tecnici per una loro migliore individuazione a fronte dei tre gruppi di riferimento
- inserire il link diretto al servizio di prenotazione on line anche nella pagina del SUE del sito del comune

si possono richiedere verifiche tecniche rispetto alle seguenti:

- modificare la modalità di autenticazione
- potere effettuare più prenotazioni con lo stesso tecnico o con tecnici diversi senza dovere rifare l'intera procedura
- rendere obbligatoria la motivazione dell'appuntamento (in modo più esplicito rispetto all'attuale)

necessitano di attente valutazioni nel merito le seguenti:

- estendere le prenotazioni on line degli appuntamenti anche al mercoledì
- poter disdire direttamente on line l'appuntamento già preso
- possibilità di avvisare via sms o mail l'eventuale assenza dei tecnici del SUE
- allungare l'intervallo tra le prenotazioni
- bloccare le prenotazioni per il venerdì alla fine del giovedì precedente.