

RISULTATI DELLE INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ESTERNI E INTERNI

Introduzione

Nel sistema di valutazione delle performance dirigenziali assumono un peso piuttosto rilevante le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, siano essi cittadini, associazioni o amministrazioni pubbliche. Tutti i dirigenti sono chiamati a effettuare le rilevazioni e un Servizio in particolare viene scelto annualmente dal NIV e dal Direttore generale per “misurare la customer satisfaction dell’Ente.” Per il 2024 è stato individuato il Servizio Pianificazione Territoriale, Ambiente, Sistemi Informativi e Comunicazione relativamente al **Servizio Piano Territoriale Coordinamento Provinciale Interattivo della Provincia di Perugia**. Le modalità di somministrazione dei questionari sono avvenute sia on-line che brevi manu in occasione di seminari informativi. Alla fine dell’introduzione sono riportati “il questionario” e un’analisi delle informazioni, analisi che testimonia la positività riscontrata dagli utenti riguardo al servizio fornito. Ugualmente positivi sono i dati riguardanti le attività della Stazione Appaltante e del Servizio Progettazione Viaria Espropri e Demanio, in particolare dell’Ufficio Trasporti. Contemporaneamente alle analisi rivolte all’esterno sono proseguite le rilevazioni “interne”, destinate ai dipendenti dell’Ente, relative a servizi trasversali che riguardano direttamente o le modalità lavorative o la fruizione di alcuni servizi. L’indagine ha chiaramente evidenziato che necessitano interventi correttivi al fine di migliorarne la fruibilità da parte dell’utenza, a tal riguardo risultano utili i suggerimenti proposti dai partecipanti alle rilevazioni che così confermano la loro opportunità e validità. Come già ribadito in altre occasioni si può parlare di servizi diretti alla persona solo in pochissimi casi e molto marginali rispetto al complesso delle attività svolte che, soprattutto per quanto concerne l’edilizia scolastica e la viabilità, riguardano tutti gli abitanti della provincia. Le indagini di customer satisfaction si sono rivelate molto utili per ricevere suggerimenti e osservazioni mirati a migliorare lo standard delle prestazioni. C’è la consapevolezza che questa attività di customer è in qualche maniera “artigianale”, nel senso che all’interno dell’Ente non ci sono profili professionali specializzati nella materia e che quindi, sia la strutturazione che la somministrazione dei questionari e l’analisi dei dati possono risentire di qualche inesattezza, tuttavia, bisogna rimarcare l’impegno con cui dirigenti e personale hanno affrontato la “sfida” e manifestato la volontà di migliorare per quanto possibile.

D’altro canto, al momento, non ci sono risorse disponibili per rivolgersi ad aziende specializzate, c’è comunque la garanzia da parte dell’amministrazione in pieno accordo con il NIV di continuare nel percorso di indagine e di utilizzare i risultati per migliorare i servizi offerti alla comunità provinciale.

Indagine di Customer Satisfaction

Valuta il Servizio PTCP Interattivo della Provincia di Perugia

<https://www.provincia.perugia.it/aree-tematiche/territorio/ptcp/ptcp-interattivo>

Nota: l'indagine è anonima ed è possibile compilare il questionario senza necessità di loggarsi (in ogni caso, anche in caso l'utente sia loggato, la propria mail non è visibile nei risultati del questionario)

Genere*

Età*

Comune di Residenza*

Lavoro*

I contenuti del servizio PTCP interattivo della Provincia rispecchiano le sue esigenze professionali / di ricerca?*

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Le informazioni presenti nel PTCP interattivo della Provincia risultano facilmente reperibili?*

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Quali ulteriori informazioni e/o funzionalità ritiene che possano essere inserite nel PTCP interattivo della Provincia?

La tua risposta

Complessivamente il servizio e i dati messi a disposizione quanto la soddisfano?*

Per nulla 1 2 3 4 5 Molto

Suggerimenti per il miglioramento del servizio PTCP interattivo della Provincia

La tua risposta

Relazione indagine customer satisfaction Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale interattivo

Per la rilevazione si è fatto ricorso alla somministrazione di questionari sia cartacei che online.

I questionari online sono stati compilati da 40 utenti, per la maggior parte di sesso maschile (77,5%) e di età compresa tra i 46 e i 60 anni (55%). Si tratta di dipendenti pubblici (65%), circa un terzo (30%) di liberi professionisti o società, mentre il 5% sono studenti o ricercatori.

L'indagine ha evidenziato un eccellente gradimento per quanto offerto dal servizio PTCP Interattivo della Provincia.

Il 75% degli intervistati afferma che i "contenuti del servizio PTCP interattivo della Provincia rispecchiano pienamente le sue esigenze professionali / di ricerca", indicando il valore massimo 5 in una scala di Lickert da 1 a 5. Un ulteriore 15% esprime comunque un valore positivo 4. Nessuno il valore minimo 1. Soltanto un utente sceglie il valore 2, tre indicano il valore neutro 3.

Per quanto riguarda la facilità di reperire le informazioni presenti nel PTCP interattivo la stragrande maggioranza (72,5%) sostiene che sono facilmente reperibili, indicando il valore massimo 5. Il 17,5% indica poi il valore 4, nessuno il valore minimo 1, due il valore 2, tre il valore neutro 3.

Alla domanda sulle "ulteriori informazioni e/o funzionalità" da inserire nel PTCP interattivo della Provincia risultano parecchie proposte di seguito elencate: "ulteriori informazioni su strade, risorse naturalistiche, artistiche"; "individuazione dei fossi/corsi d'acqua demaniali"; "edifici vincolati ai sensi del DL42/2004; cartografia PAI; possibilità di filtrare i tematismi in funzione della vincolistica, condivisione della piattaforma per acquisire i PRG dei vari comuni, base catastale aggiornata in tempo reale con l'agenzia delle entrate tipo sito formaps, inserimento delle fasce di rispetto stradali e ferroviarie, inserimento dei beni storici sparsi ai sensi della L.R. 1 di ogni comune"; "possibilità di chiudere contemporaneamente tutti i tematismi. meglio se l'home page del portale è libera da tematismi. inserire i tematismi suddivisi in base alle tavole del PTCP"; "reru categorizzate, habitat prioritari categorizzati (se non già disponibili)"; "connessione ai tematismi con protocollo WMS"; "uso del suolo"; "maggiori tematismi in condivisione"; "maggiori tematismi in visione"; "PRG comunali".

Ci sono poi coloro che pensano che lo strumento sia già completo per i professionisti del settore e che non servano integrazioni, ritenendo il servizio molto efficace e completo.

Complessivamente, si può ritenere che le aspettative dei fruitori vengono soddisfatte. Il 72,5% indica il valore massimo (5) e il 15% indica un valore comunque positivo (4). Nessuna persona indica il valore minimo (1). Soltanto una persona indica il valore 2. Tre persone indicano il valore neutro (3).

Alla richiesta di suggerimenti "per il miglioramento del servizio PTCP interattivo della Provincia", vengono indicate alcune interessanti proposte da valutare: "integrare le potenzialità del PTCP interattivo in maniera da migliorare l'interattività e la comunicazione tra le amministrazioni comunali, gli enti in genere e gli ordini professionali"; "aggiungere un pulsante con il link diretto alla documentazione PDF, permetterebbe una più rapida

consultazione, ma comunque sito e portale molto funzionali”; “velocizzare la funzione di ricerca implementando i server”; “un numero verde di assistenza”; “connessione ai tematismi con protocollo WMS”; “migliorare la condivisione dei dati”.

Alcuni utenti non formulano proposte oppure scrivono che il servizio va bene così come attualmente strutturato.

I questionari cartacei, distribuiti in occasione di due seminari, uno sugli impianti FER e uno sul progetto WebGIS, sono stati compilati da 40 fruitori che hanno confermato il trend nettamente positivo per quanto riguarda il livello di gradimento.

Nel complesso, analizzando gli 80 questionari compilati (tra on-line e cartaceo), si può valutare come notevolmente positivo il giudizio degli stakeholders sullo strumento messo a disposizione dalla Provincia di Perugia.