



San Marino, 04 marzo 2021

Monitoraggio della qualità dei servizi erogati e sulle innovazioni telematiche nell'Amministrazione

Si è conclusa la tornata di monitoraggio della qualità dei servizi erogati e sulle innovazioni telematiche nell'Amministrazione, successiva all'indagine svolta nel 2017 ed impostata, rispetto alla precedente, con attenzione maggiore ai nuovi servizi erogati in maniera telematica dalla Pubblica Amministrazione, sia per garantire una minore trasmissione di contagi in tema di diffusione dell'infezione da Covid19 che, soprattutto, per venire incontro alle rinnovate esigenze di servizi online che vengono richieste da alcune fasce di cittadini ed attività economiche. Il monitoraggio, effettuato dalla DGFP nei 14 uffici pubblici, si è protratto dalla seconda metà del mese di luglio per quattro mesi.

Questi gli uffici monitorati e il numero di schede compilate per ciascun ufficio:

Registro Automezzi e Trasporti	549
Stato Civile Servizi Demografici ed Elettorali	42
Dipartimento Territorio	97
Uffici Area Economia e Finanze	76
Gestione Personale PA	99
Istituti Culturali	0
CFP - Ufficio Politiche Attive del Lavoro	0
Ufficio Filatelico e Numismatico	0
TOTALE	863

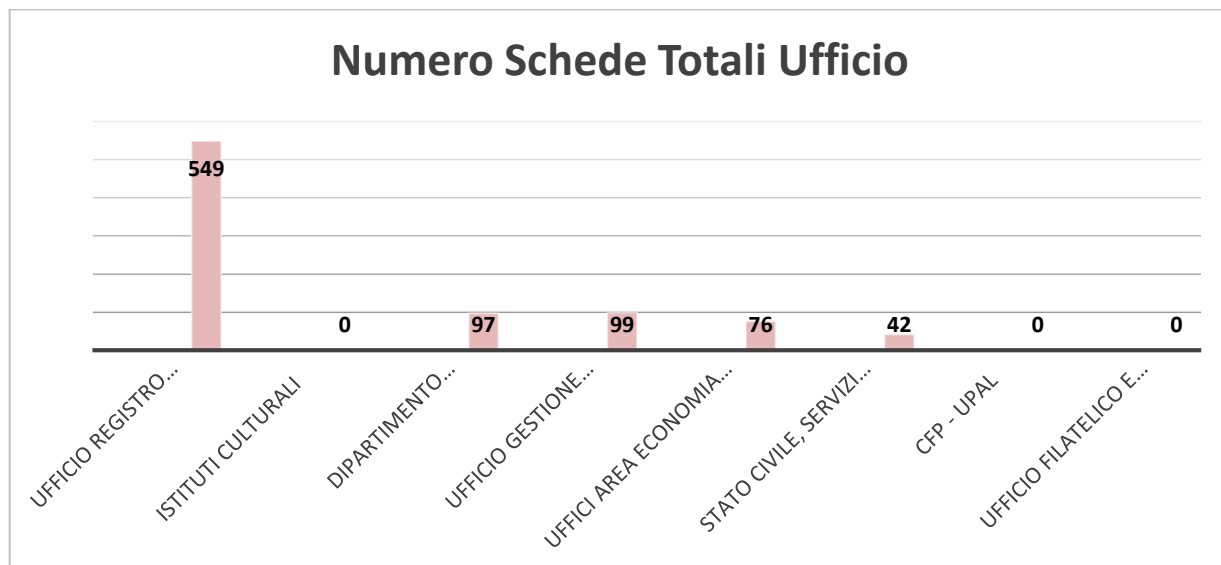
In totale dunque sono stati compilati n.863 questionari. Nell'analisi dei dati emersi sono stati individuati cinque blocchi, ed oltre all'Ufficio Registro Automezzi e Trasporti, indubbiamente quello con più riscontri e probabilmente quello che ha raccolto per primo il giudizio di utenti che poi si sarebbero recati in altri uffici, sono stati valutati i risultati provenienti dal Dipartimento Territorio, dalle Unità Operative di area finanziaria o economica, dall'Ufficio Gestione Personale PA, dall'Ufficio di Stato Civile. Non ci sono stati riscontri da parte di utenti presso Istituti Culturali, Centro di Formazione Professionale – Ufficio Politiche Attive del Lavoro, Ufficio Filatelico e Numismatico. Se da un lato quest'ultimo risultava avere chiuso lo sportello vendite per ristrutturazione, e quindi con scarsissimo accesso, appare particolare che le altre due unità operative, entrambe con servizi aperti al pubblico, non abbiano raccolto questionari.

Va sottolineato comunque come il sondaggio sia stato condotto in un periodo in cui l'accesso agli uffici pubblici era condizionato dalla pandemia in corso e quindi sottoposto a prenotazione dell'accesso con tempistiche di garanzia per limitare il contagio, ed ha visto un numero minore di questionari compilati rispetto a quanto avvenuto nel 2017 (863 rispetto a 1299, quindi con un campione apparentemente più limitato). Va però tenuta in considerazione la natura di questa nuova indagine, volta maggiormente alla verifica di alcune innovazioni avviate proprio nel corso di quest'anno, anche per comprenderne maggiormente l'efficacia alla luce della riorganizzazione delle funzionalità degli uffici che la Pubblica Amministrazione si è data per contrastare la diffusione del virus e per dare, al contempo, maggiore flessibilità al rapporto con l'utenza.

Anzitutto per dare maggiore "visibilità" alle risposte si riportano di seguito alcuni grafici generali per i gruppi di uffici omogenei o per singoli uffici significativi.



GRAFICI TOTALE UFFICI:



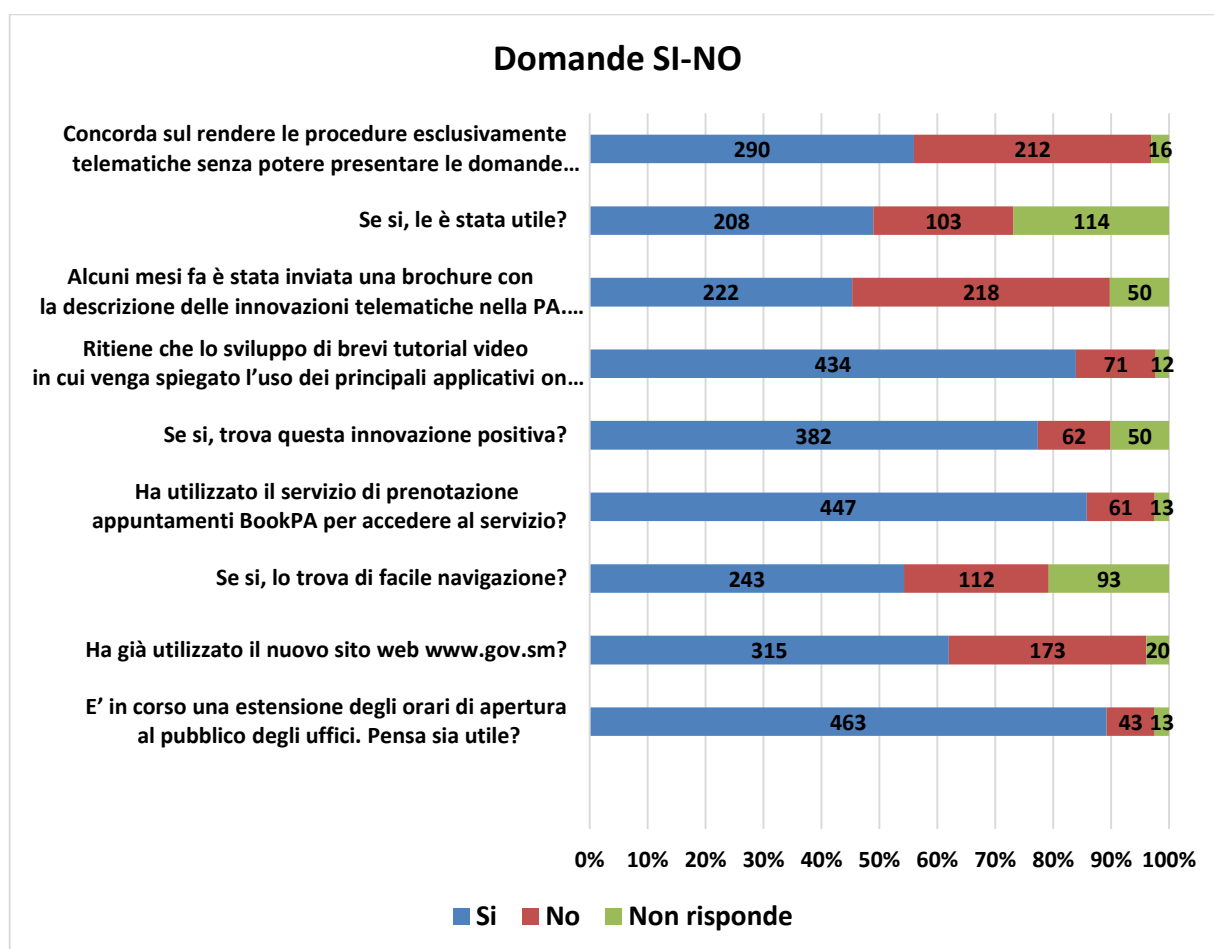
Per singoli uffici o gruppi di uffici, e partendo da quello con maggiori riscontri, le opinioni dell'utenza, prima rappresentate con grafici, risultano così sviluppate:



Ufficio Registro Automezzi:

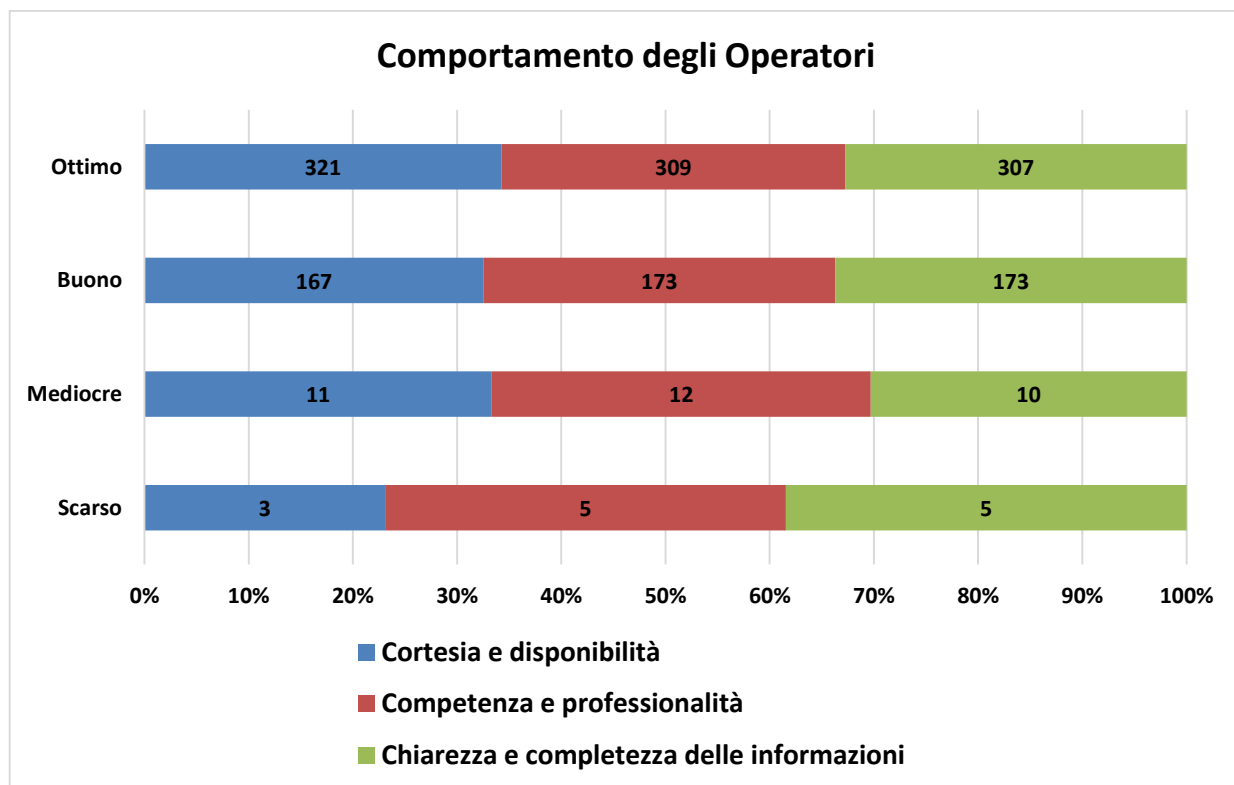
L'utenza è risultata composta prettamente di privati cittadini e non di persone che erano allo sportello per un'azienda (98,43% di coloro che hanno espresso la preferenza) ed ha in grandissima parte accolto positivamente l'estensione oraria degli sportelli (89,21%), la possibilità di avere tutorial video che spieghino le procedure online (83,95%), ha utilizzato il servizio BookPA (85,80%) e lo ritiene una innovazione positiva (77,33%). Risultati positivi solo al 50% circa per la navigabilità del nuovo sito www.gov.sm, l'utilità dell'invio di una brochure cartacea, il rendere totalmente telematiche le procedure di presentazione pratiche all'amministrazione.

Gli intervistati che hanno dichiarato la loro fascia d'età sono per il 32,38% fra il 18 e i 30 anni, 55% fra i 31 e i 60 e il 12,62% ultrasessantenni. Nel 51,14% hanno un diploma di scuola media superiore, il 31,92% sono laureati, mentre il 16,94% hanno la licenza media inferiore.





Il comportamento degli operatori è considerato molto positivamente dagli utenti, che considerano con percentuali di giudizi compresi fra "buono" e "ottimo" fra il 96,6% e il 97,2% cortesia, disponibilità, competenza e professionalità degli operatori, nonché la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute.



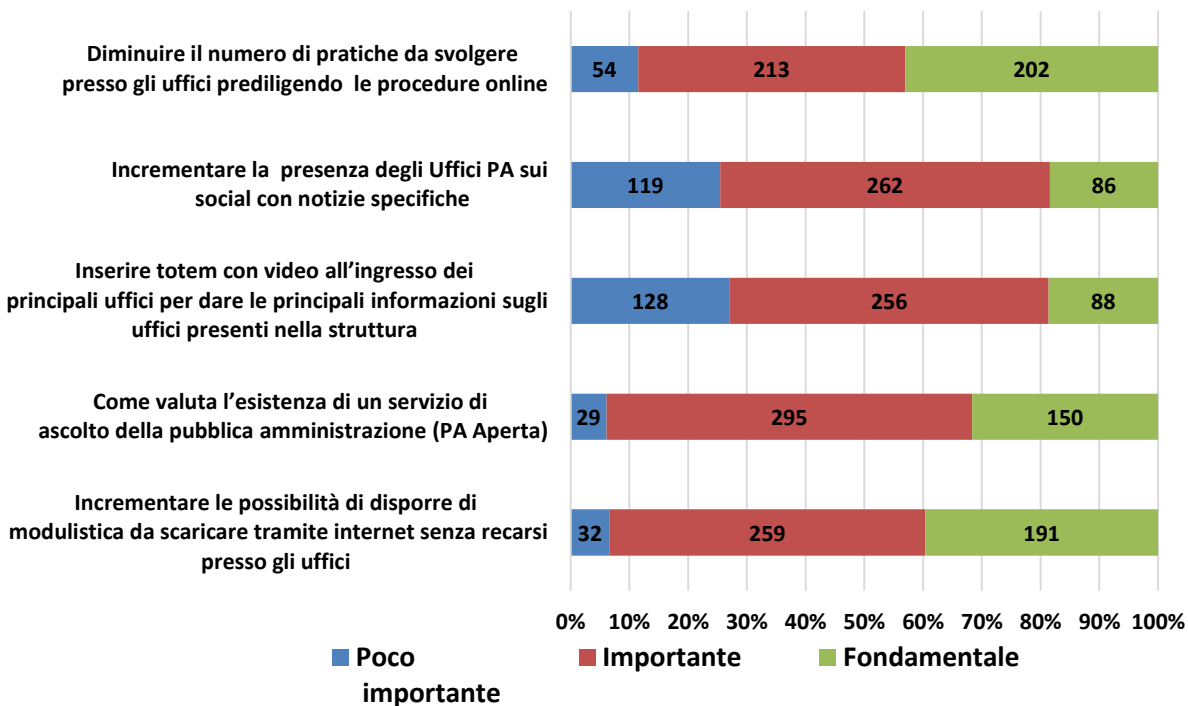
Sono fra il 91 e il 94% le persone che ritengono importante, un terzo di questi addirittura fondamentale, incrementare la possibilità di scaricare modulistica tramite internet senza recarsi presso gli uffici e l'esistenza del servizio PA Aperta a cui rivolgersi per dubbi e segnalazioni.

Per il 45,42% è importante e per il 43,07% fondamentale diminuire il numero di pratiche da svolgere presso gli uffici, prediligendo le procedure online.

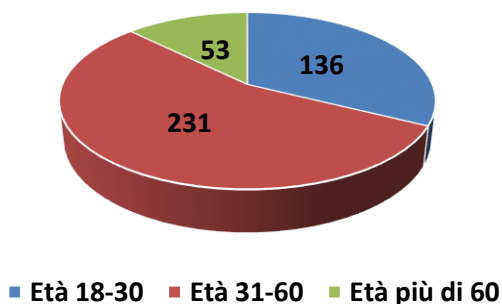
Minore successo per l'idea di inserire totem informativi all'ingresso dei principali uffici o di incrementare la presenza sui social network della Pubblica Amministrazione, aspetti ritenuti poco importanti rispettivamente dal 27,12 e il 25,48%.



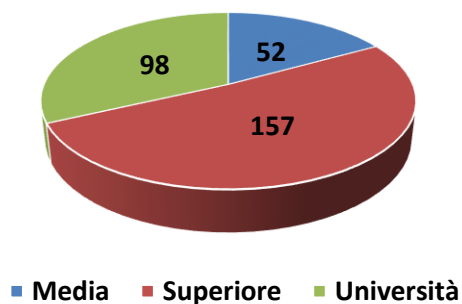
Ordine Importanza Aspetti



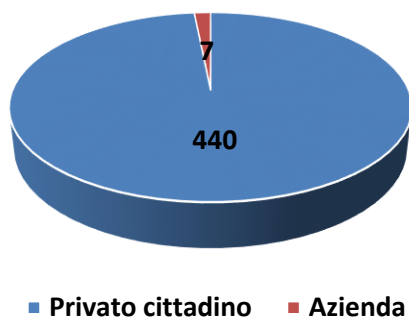
Profilo Intervistato



Istruzione



Sei Qui Come

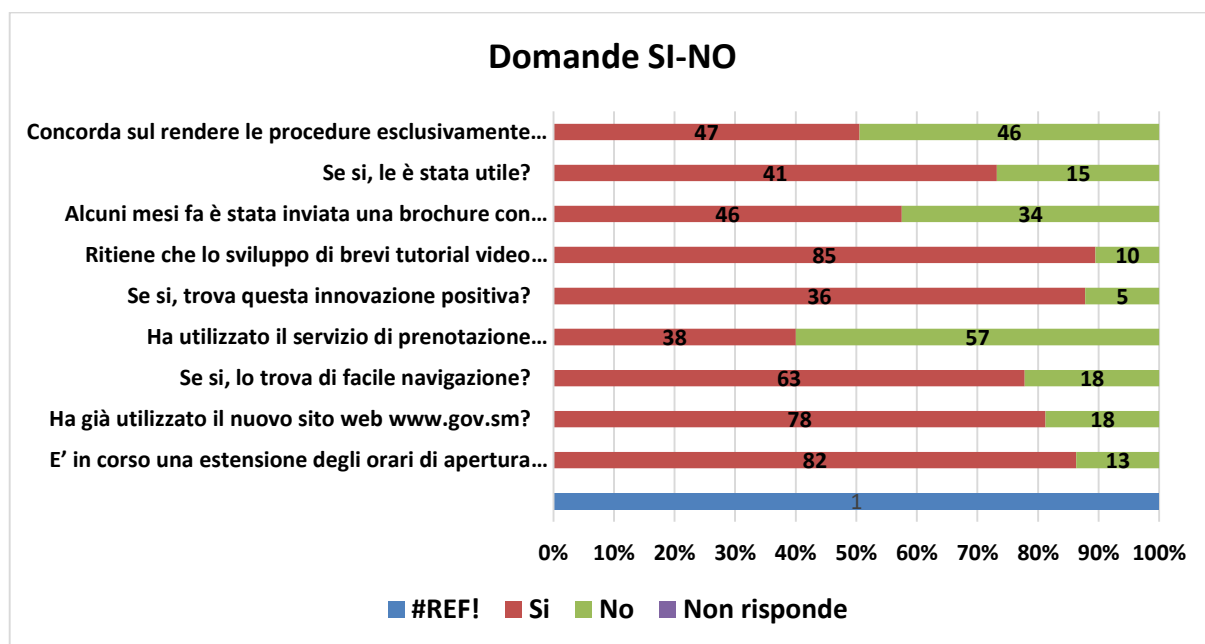




Ufficio Gestione Personale PA

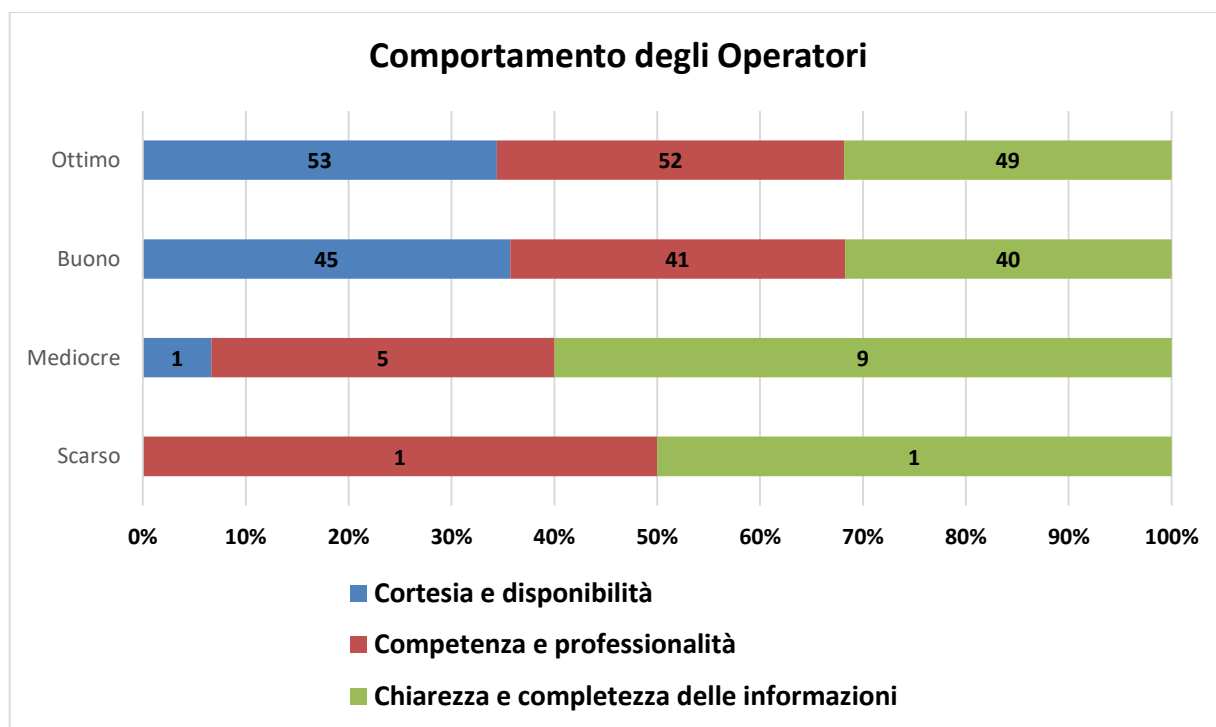
In questo caso l'utenza è risultata composta solamente da privati cittadini ed ha in grandissima parte accolto positivamente l'estensione oraria degli sportelli (86,31% delle preferenze espresse), la possibilità di avere tutorial video che spieghino le procedure online (89,47%), mentre un numero contenuto ha utilizzato il servizio BookPA per accedere all'ufficio (40,00%), probabilmente anche in funzione della tipologia di utenza e del fatto che per questa unità operativa il servizio di prenotazione online è stato attivato in una seconda fase. Risultati positivi per la navigabilità del nuovo sito www.gov.sm (circa il 78%) mentre più contenuta (anche in questo caso intorno al 50%) vengono valutate l'utilità dell'invio di una brochure cartacea e il rendere totalmente telematiche le procedure di presentazione pratiche all'amministrazione.

Gli intervistati che hanno dichiarato la loro fascia d'età sono per il 28,4% fra il 18 e i 30 anni, 70,5% fra i 31 e i 60, e solamente n.1 utente ultrasessantenne. La quasi totalità di coloro che hanno compilato il questionario dichiarando il titolo di studio posseduto (93,4%) ha una istruzione di tipo universitario.





La pressoché totalità degli utenti reputa "buono" o "ottimo" il comportamento degli operatori, che solo in n.1 caso su 99 questionari raccolti dall'ufficio ricevono un giudizio scarso competenza e professionalità, nonché per la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute.



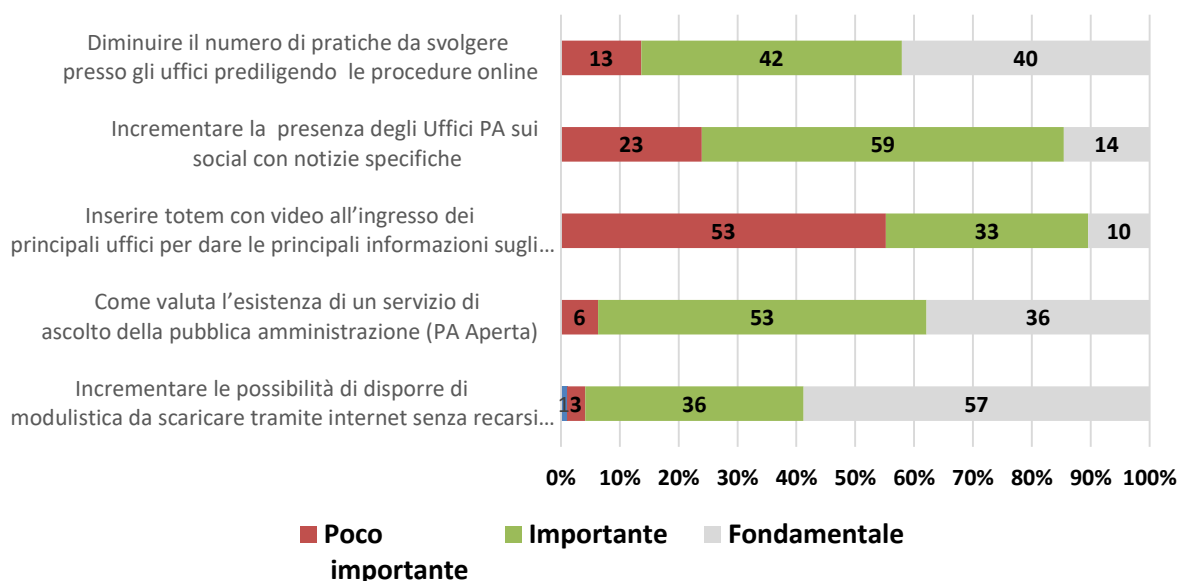
Sono circa il 97% le persone che ritengono importante, i due terzi di questi addirittura fondamentale, incrementare la possibilità di scaricare modulistica tramite internet senza recarsi presso gli uffici e che riscontrano l'esistenza del servizio PA Aperta a cui rivolgersi per dubbi e segnalazioni.

Per il 44,20% è importante e per il 42,10% fondamentale diminuire il numero di pratiche da svolgere presso gli uffici, prediligendo le procedure online.

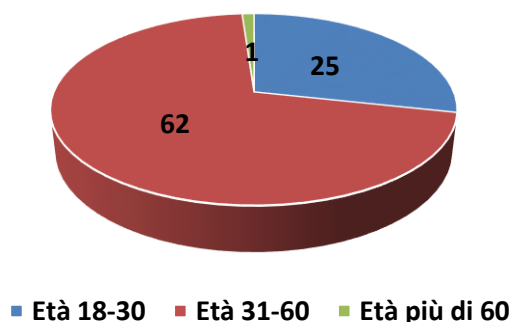
Anche in questo caso è minore il successo per l'idea di inserire totem informativi all'ingresso dei principali uffici, aspetto ritenuto poco importante dal 55,21%, mentre ha un migliore riscontro la proposta di aumentare la presenza della pubblica amministrazione sui social (61,15%).



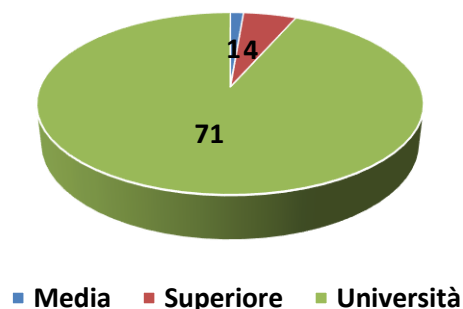
Valutazione Importanza Aspetti



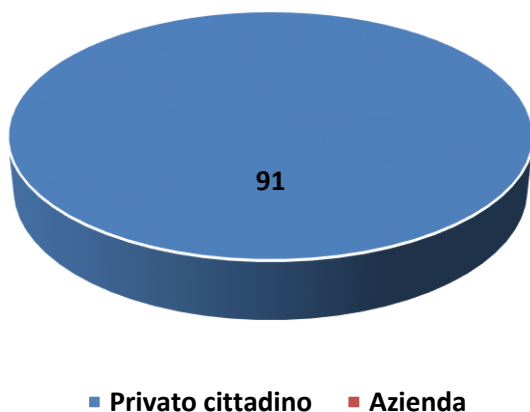
Profilo Intervistato



Istruzione



Sei Qui Come

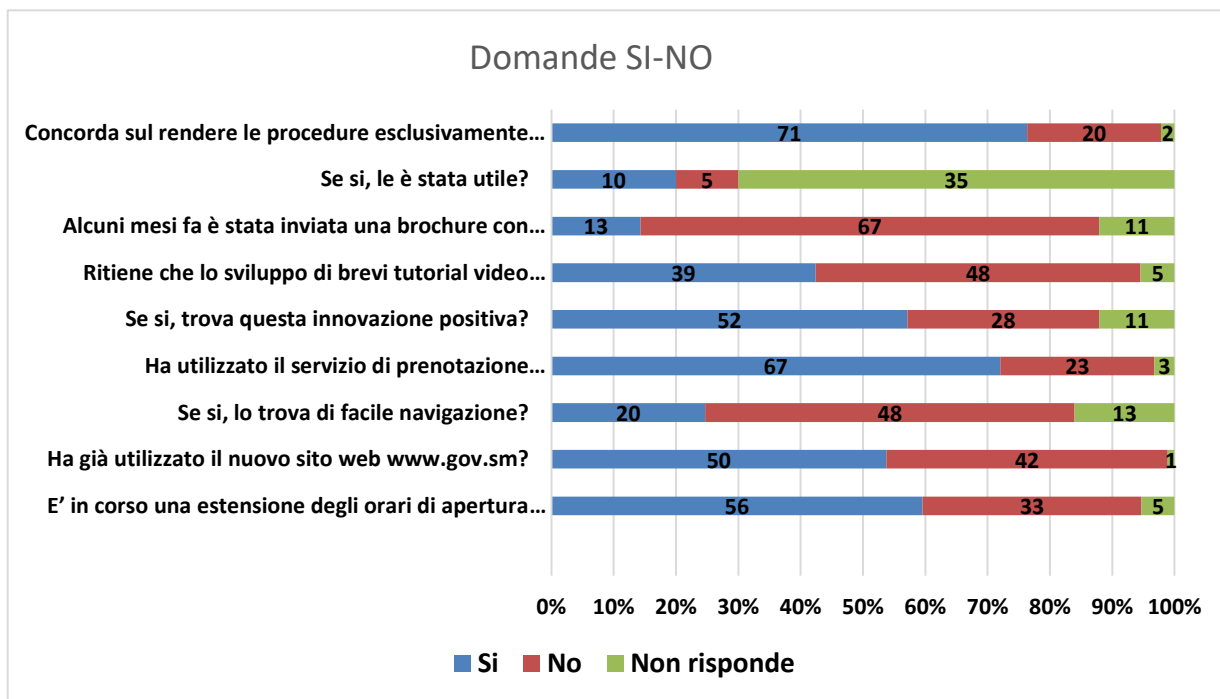




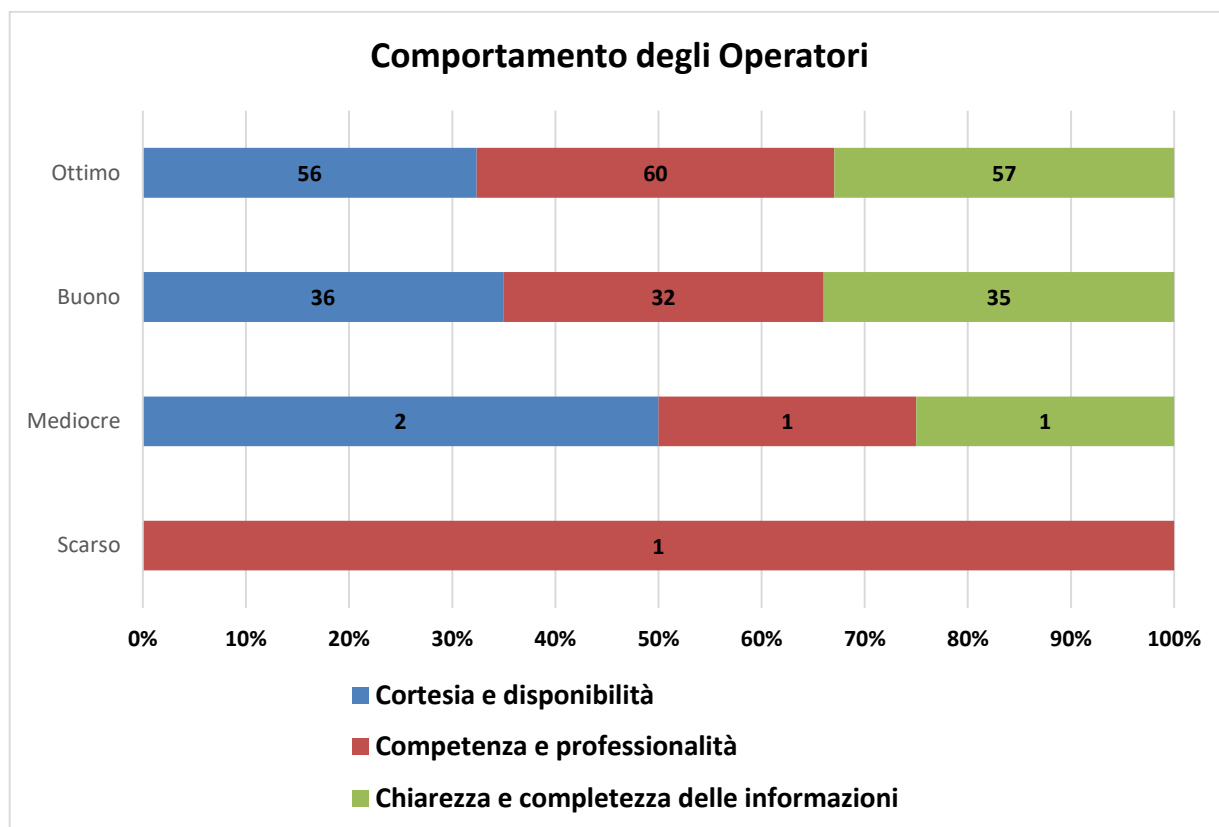
Dipartimento Territorio

In questo caso l'utenza, a differenza dell'ufficio precedente, è risultata composta prettamente da persone che si recavano allo sportello per conto di una attività economica, solitamente professionisti del settore (70,56% di coloro che lo hanno specificato). L'utenza ha in larga parte accolto favorevolmente l'estensione degli orari di sportello (62,92% dei voti espressi) ed ha utilizzato il servizio di prenotazione BookPA (74,44%) trovandola una innovazione positiva (65%). Giudizio negativo relativamente alla navigabilità del nuovo sito www.gov.sm (70,59%), anche se va rilevato che durante il sondaggio ancora non era affinata la parte relativa alla modulistica e agli operativi di settore, ora maggiormente presenti, e scarso successo per l'invio di brochure cartacee o per l'utilizzo di totem informativi. Positivo il giudizio sulla presentazione online di pratiche agli uffici (78,02%).

Gli intervistati che hanno dichiarato la loro fascia d'età sono per la stragrande maggioranza persone over 30, probabilmente in attività professionale nel settore, con il 72,62% fra i 31 e i 60 anni e il 22,62% over 60. La maggioranza di coloro che hanno compilato il questionario dichiarando il titolo di studio posseduto ha una istruzione di tipo universitario (58,33%) o un titolo di scuola media superiore (30,55%).



Anche in questo caso la pressoché totalità degli utenti reputa "buono" o "ottimo" il comportamento degli operatori, che solo in n.2 casi su 97 questionari raccolti dal dipartimento ricevono un giudizio mediocre per cortesia e disponibilità e scarso/mediocre per competenza e professionalità.



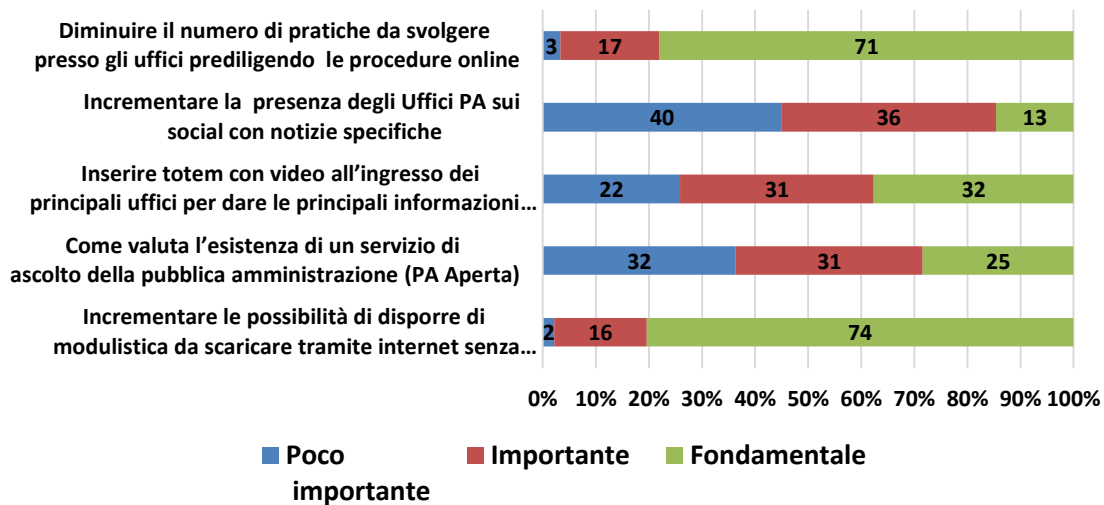
Anche per gli utenti del Dipartimento Territorio è di fondamentale (80,43% delle risposte) o importante (17,39%) che venga incrementata la possibilità di scaricare modulistica tramite internet senza recarsi presso gli uffici. L'esistenza del servizio PA Aperta a cui rivolgersi per dubbi e segnalazioni per questo tipo d'utenza è di minore importanza rispetto all'ufficio Gestione Personale PA, ed è fondamentale solo per il 28,41%.

Per il 18,68% è importante e per il 78,02% addirittura fondamentale diminuire il numero di pratiche da svolgere presso gli uffici, prediligendo le procedure online.

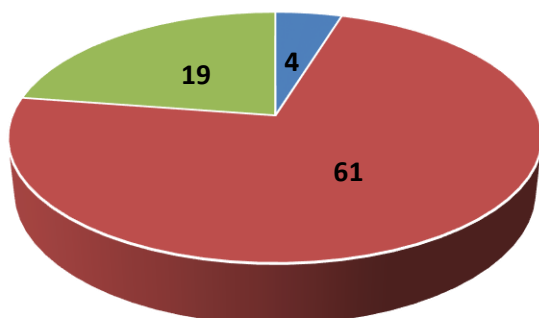
In questo caso è buono il successo per l'idea di inserire totem informativi all'ingresso dei principali uffici, aspetto ritenuto importante dal 35,23% e fondamentale per il 37,64%, mentre la proposta di aumentare la presenza della pubblica amministrazione sui social è ritenuta poco importante da ben il 44,94% degli utenti che hanno risposto al questionario.



Valutazione Importanza Aspetti

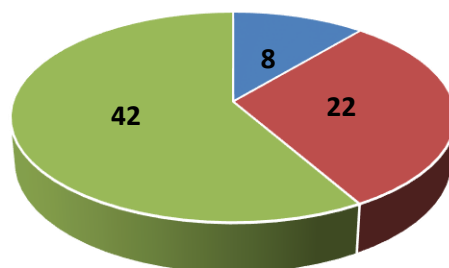


Profilo Intervistato



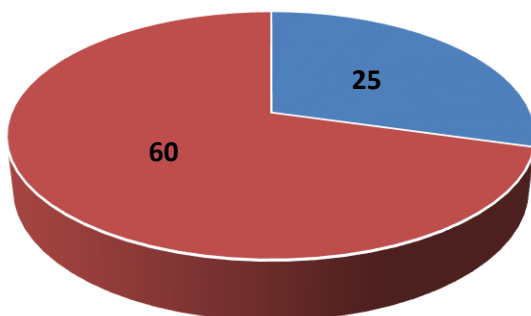
■ Età 18-30 ■ Età 31-60 ■ Età più di 60

Istruzione



■ Media ■ Superiore ■ Università

Sei Qui Come



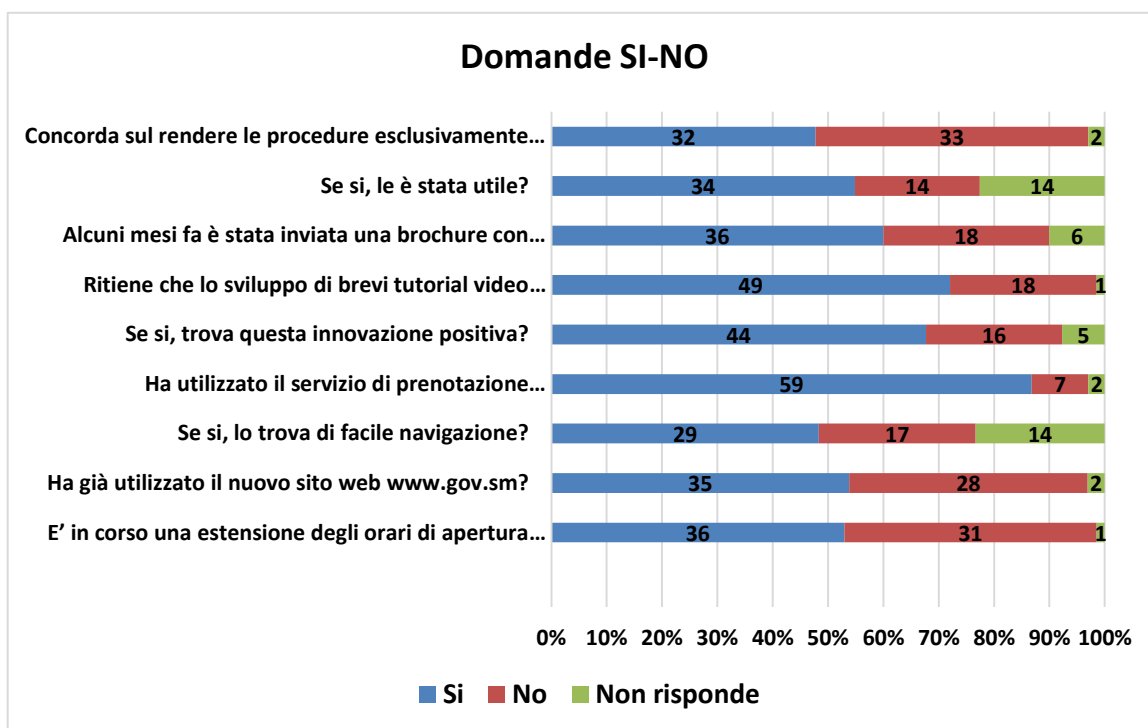
■ Privato cittadino ■ Azienda



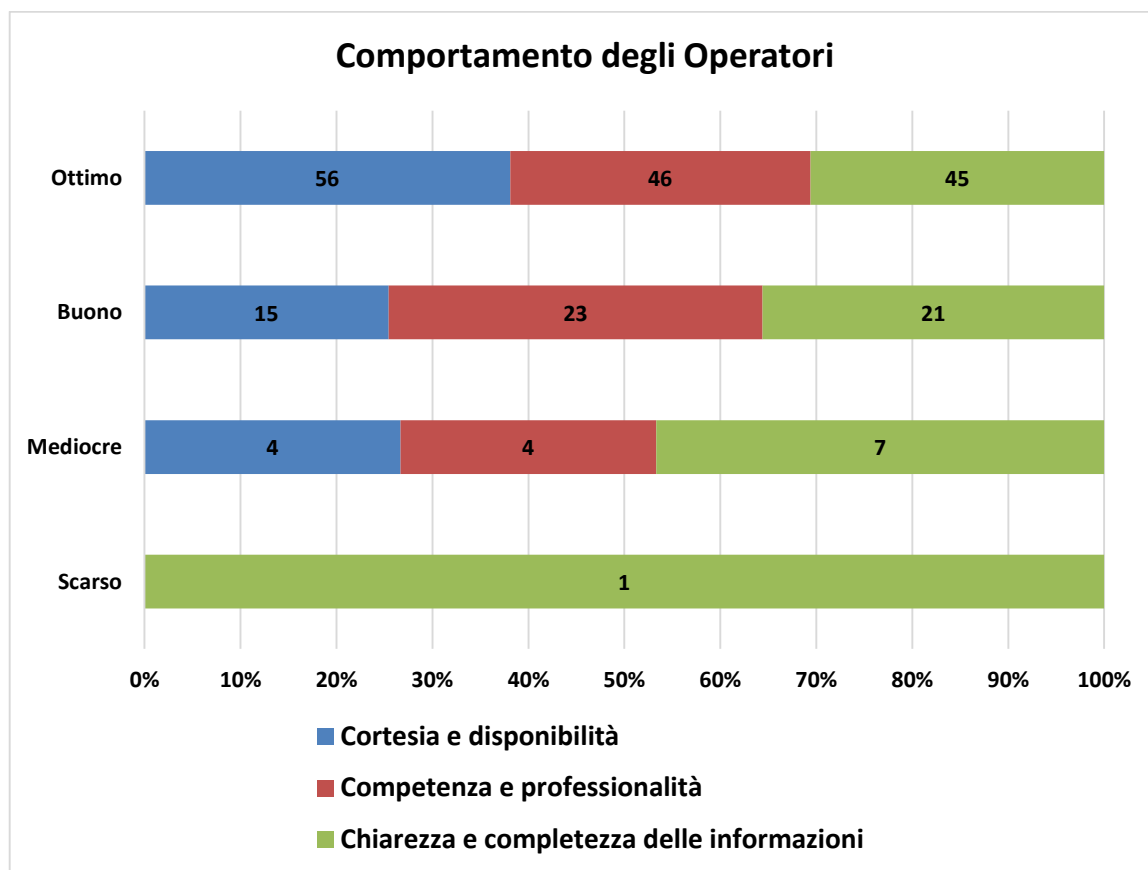
Uffici area Economia e Finanze

Anche in questo caso l'utenza è risultata composta prettamente da persone che si recavano allo sportello per conto di una attività economica (73,91% di coloro che lo hanno specificato). L'utenza ha in buona parte accolto favorevolmente l'estensione degli orari di sportello (52,94% dei voti espressi) e quasi la totalità ha utilizzato il servizio di prenotazione BookPA (86,77%) trovandola una innovazione positiva (67,69%). Giudizio neutro relativamente alla navigabilità del nuovo sito www.gov.sm (il 48,33% la ritiene facile, il 28,33% difficile, mentre la restante parte non si esprime). In questo caso si ha un miglior giudizio rispetto agli uffici precedenti, relativamente all'invio di brochure cartacea, di cui ha preso visione il 60% dell'utenza mentre il 54,84% l'ha ritenuta utile. Neutro il giudizio sulla presentazione esclusivamente online di pratiche agli uffici (47,76% è favorevole mentre il 49,25% contrario). Positiva l'opinione sullo sviluppo di tutorial per spiegare gli applicativi on line (72,06%).

Gli intervistati che hanno dichiarato la loro fascia d'età sono per la stragrande maggioranza persone over 30, probabilmente in attività professionale nel settore, con il 78,95% fra i 31 e i 60 anni, il 12,28% under 30 mentre l'8,77% over 60. La maggioranza di coloro che hanno compilato il questionario dichiarando il titolo di studio posseduto ha una istruzione di tipo universitario (41,30%) o un titolo di scuola media superiore (28,26%), mentre il 30,44% ha una licenza media.



Anche in questo caso la pressoché totalità degli utenti reputa "buono" o "ottimo" il comportamento degli operatori, che solo in n.1 caso su 76 questionari è definito scarso per chiarezza e completezza di informazioni, ritenute invece buone o ottime dal 89,19% in totale. Cortesia e disponibilità ha un giudizio buono o ottimo per il 94,67% degli utenti in totale (di cui il 74,67% dei giudizi ottimo), e anche per competenza e professionalità (94,52% in totale).



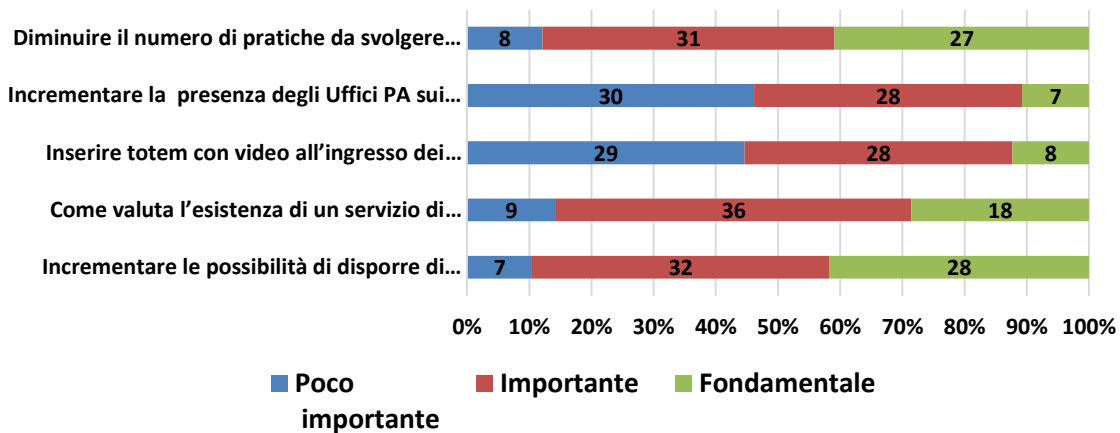
Giudizi in linea con i precedenti per gli utenti di questo gruppo di uffici, per i quali è fondamentale o importante (89,55% in totale) che venga incrementata la possibilità di scaricare modulistica tramite internet senza recarsi presso gli uffici. Analogo giudizio per l'esistenza del servizio PA Aperta a cui rivolgersi per dubbi e segnalazioni (85,71% del totale dei valori espressi).

Per l'87,88% è importante o fondamentale diminuire il numero di pratiche da svolgere presso gli uffici, prediligendo le procedure online.

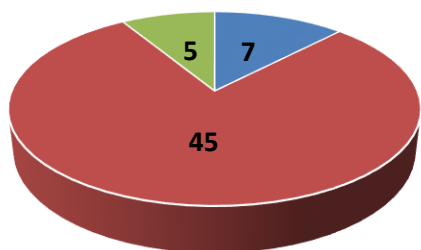
Per ciò che attiene l'idea di inserire totem informativi all'ingresso dei principali uffici, questo aspetto è ritenuto di poca importanza per il 44,62% degli utenti, così come la presenza sui social non è ritenuta importante dal 46,15% degli utenti che hanno risposto al questionario.



Valutazione Importanza Aspetti

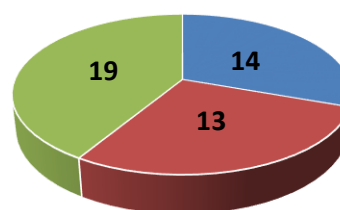


Profilo Intervistato



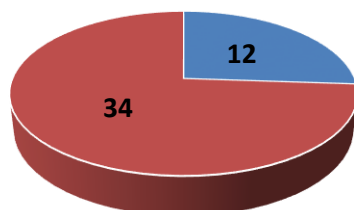
■ Età 18-30 ■ Età 31-60 ■ Età più di 60

Istruzione



■ Media ■ Superiore ■ Università

Sei Qui Come



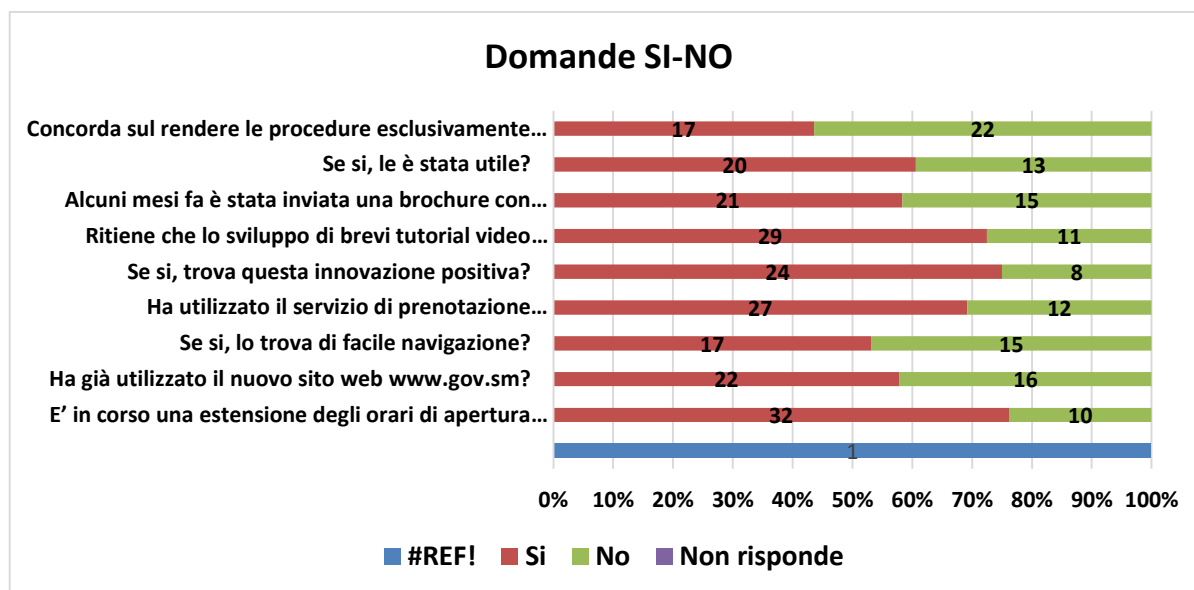
■ Privato cittadino ■ Azienda



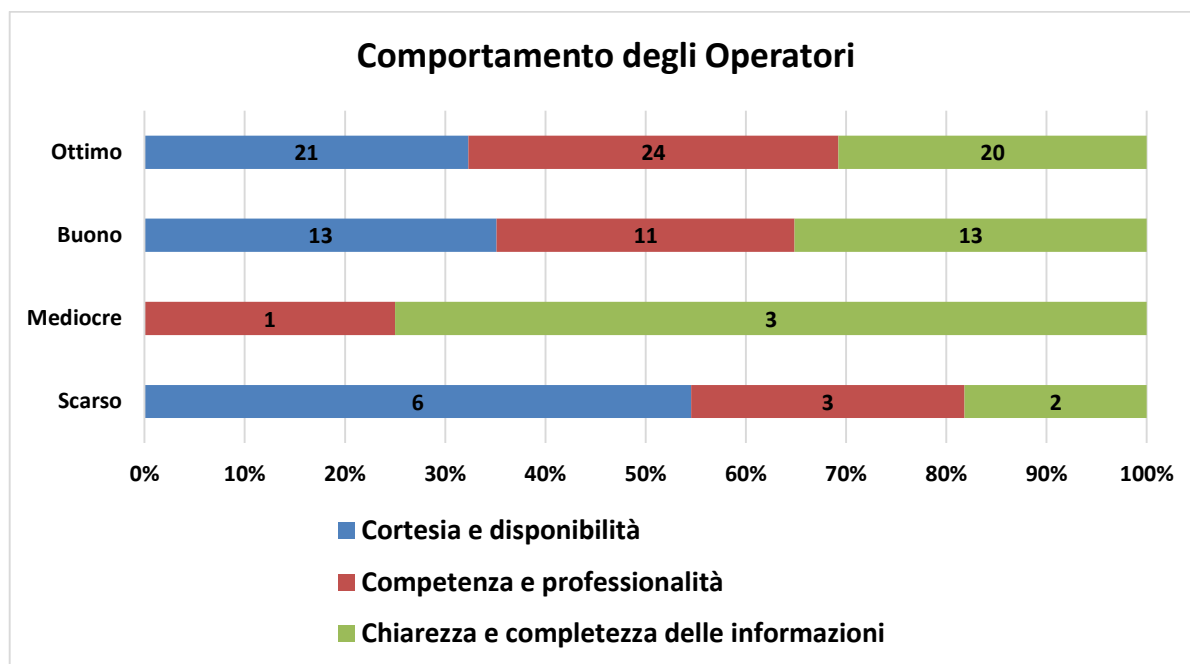
Stato Civile, Servizi Demografici ed Elettorali

In questo caso l'utenza è risultata composta totalmente da privati cittadini e non da rappresentanti di attività economiche, vista la tipologia di ufficio. L'utenza ha in buona parte accolto favorevolmente l'estensione degli orari di sportello (76,19% dei voti espressi) ed ha utilizzato il servizio di prenotazione BookPA (69,23%) trovandola una innovazione positiva (75% delle preferenze espresse). Giudizio neutro relativamente alla navigabilità del nuovo sito www.gov.sm (Utilizzato dal 57,89% degli utenti, che lo trova facile al 53,12%). Risultato analogo al gruppo di uffici precedente relativamente all'invio di brochure cartacea, di cui ha preso visione il 58,33% dell'utenza mentre il 60,61% l'ha ritenuta utile. Giudizio sfavorevole sulla presentazione esclusivamente online di pratiche agli uffici (56,41% contrario). Positiva l'opinione sullo sviluppo di tutorial per spiegare gli applicativi on line (72,50%).

Gli intervistati che hanno dichiarato la loro fascia d'età sono per la stragrande maggioranza persone over 30, probabilmente in attività professionale nel settore, con il 77,14% fra i 31 e i 60 anni, il 14,29% under 30 mentre l'8,57% over 60. La maggioranza di coloro che hanno compilato il questionario dichiarando il titolo di studio posseduto ha una istruzione di scuola media superiore (65,52%), mentre la medesima percentuale (17,24%) ha un titolo di tipo universitario o una licenza media.



Anche in questo caso la pressoché totalità degli utenti reputa "buono" o "ottimo" il comportamento degli operatori (85% in totale), con però n.6 casi in cui è definito scarso per cortesia e disponibilità. Per l'89,74% in totale il giudizio è buono o ottimo per chiarezza e completezza di informazioni, risultato che è all'86,84% per competenza e professionalità.



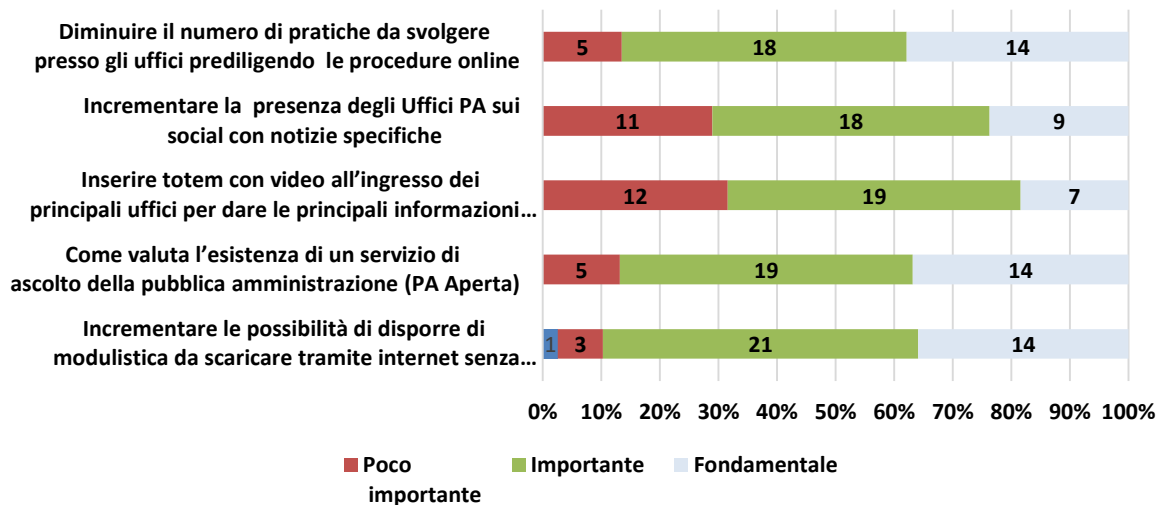
Giudizi in linea con i precedenti per gli utenti di questo gruppo di uffici, per i quali è fondamentale o importante (92,10% in totale) che venga incrementata la possibilità di scaricare modulistica tramite internet senza recarsi presso gli uffici. Analogo giudizio per l'esistenza del servizio PA Aperta a cui rivolgersi per dubbi e segnalazioni (86,84% del totale dei valori espressi).

Per l'86,48% è importante o fondamentale diminuire il numero di pratiche da svolgere presso gli uffici, prediligendo le procedure online, anche in questo caso in linea con i precedenti risultati.

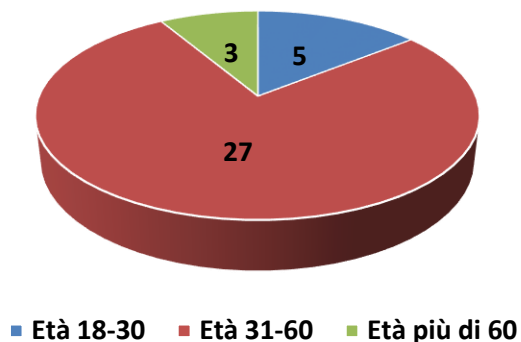
Per ciò che attiene l'idea di inserire totem informativi all'ingresso dei principali uffici, questo aspetto è ritenuto di poca importanza per il 31,58% degli utenti, così come la presenza sui social è ritenuta importante o fondamentale dal 71,05% degli utenti che hanno risposto al questionario.



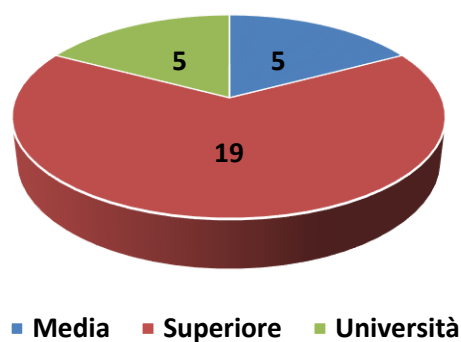
Valutazione Importanza Aspetti



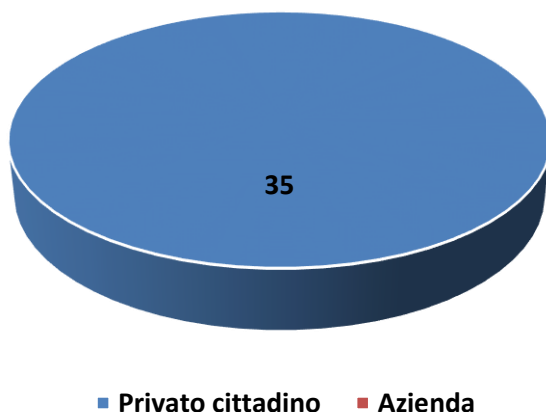
Profilo Intervistato



Istruzione



Sei Qui Come





Considerazioni generali sull'esito del questionario

In linea generale vi è generale concordanza di linea nei diversi gruppi rilevati, anche se per numerosità dei questionari raccolti, il maggior peso è dato dalle risposte ricevute dall'Ufficio Registro Automezzi e Trasporti come anche evidenziato nell'introduzione al presente documento.

Si rileva come l'utenza abbia a volte scelto di non rispondere ad alcune domande, lasciando spazi in bianco, senza però una cadenza costante che evidenziasse domande sgradite o atteggiamento particolare.

Emergono quindi alcune considerazioni conclusive relativamente alle risposte ricevute:

La maggioranza di risposte ai questionari è pervenuta da privati cittadini con preponderanza della fascia d'età da 31 a 60 anni e con livello istruzione universitario o di scuola secondaria superiore.

In alcuni uffici l'utenza è stata di tipo prettamente libero professionale o aziendale, soprattutto laddove si affrontino pratiche di gestione urbanistico edilizia o legate al settore economico.

In grandissima parte dell'utenza emerge positivo accoglimento per l'estensione oraria dell'apertura degli sportelli utenza.

In generale anche l'inserimento di totem direzionali all'ingresso degli uffici e la realizzazione di tutorial video per illustrare come effettuare le procedure online sono aspetti accolti molto positivamente.

Analogamente è accolta in maniera positiva la procedura di prenotazione online degli appuntamenti BookPA, già utilizzata da molti degli utenti.

Non ha avuto grande successo l'invio alle abitazioni di una brochure cartacea che illustrasse le principali innovazioni dei sistemi PA.

Vi è una trasversale richiesta di aumentare la disponibilità di modulistica on line e di rendere sempre più ampia la possibilità di presentare richieste all'amministrazione per via telematica.

Non è reputata ancora soddisfacente la navigabilità del nuovo sito www.gov.sm, che, oggettivamente, pur già in buona parte implementato mostra ancora ampi margini di miglioramento soprattutto in termini di ricerca.

Infine il comportamento del personale degli uffici è sempre reputato buono o ottimo, e solo in pochissimi sporadici casi ci sono giudizi non positivi.

Osservazioni:

Emerge chiaramente come il punto di forza della P.A. sammarinese sia il comportamento dei dipendenti, cortese e disponibile, competente e chiaro nel dare informazioni.

Mentre i punti più deboli, ma non allarmanti, sono quelli relativi al nuovo sito che deve essere reso più funzionale. E' probabile che il cambio, avvenuto in periodo di emergenza covid, sia stato percepito non sempre bene dagli utenti, ma è possibile che con l'aumento di procedure da potersi effettuare in sportello virtuale online vi sia un aumento di percezione positiva da parte dell'utenza.

E' accolta positivamente la scelta di aumentare l'operatività oraria degli sportelli rivolti all'utenza così come la possibilità di prenotare appuntamenti on line per accedere in orari specifici e senza code.



DIREZIONE GENERALE DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Comunicazione Interna ed Esterna

La scommessa dell'Amministrazione per i prossimi mesi dovrà quindi chiaramente essere quella di un incremento dell'operatività online e dell'attivazione di nuovi servizi telematici, pur senza dimenticare quelle fasce di utenza che tradizionalmente, per età o livelli di conoscenze tecnologiche, continueranno a necessitare di un rapporto più tradizionale con alcune unità operative in particolare. Dovrà essere incrementata invece l'operatività in sportello virtuale per tutte quelle attività professionali e per le categorie economiche che trovano in tali procedure un risparmio di tempo ed un allineamento della Pubblica Amministrazione con le procedure aziendali.