



DICCI LA TUA!

RENDICONTAZIONE FOCUS GROUP

“Sistemi Informativi: comunicazione e gestione richieste”

20 settembre 2013

**Indice**

1. Premessa	3
2. La gestione del progetto	3
3. Lo strumento	3
4. La costituzione del gruppo di approfondimento	4
5. La realizzazione del Focus Group	4
6. La discussione.....	6
7. I risultati dei questionari.....	9
8. Le osservazioni conclusive	11

1. Premessa

Il Servizio Sistemi Informativi (S.I.), certificato ai sensi della normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2008, ha commissionato al Servizio Qualità Processi e Servizi un'indagine per rilevare come gli utenti interni percepiscono la capacità dei S.I. di soddisfare i loro requisiti (rif. ISO 9001 p. 8.2.1).

2. La gestione del progetto

Il Servizio Qualità Processi e Servizi, in accordo con il Responsabile Qualità del Servizio S.I. e i suoi collaboratori, ha individuato nel Focus Group, o gruppo di approfondimento, lo strumento idoneo per rilevare la qualità percepita dagli utenti interni rispetto principalmente alle aree tematiche:

- della comunicazione e informazione circa le attività del Servizio;
- della gestione dei processi di lavoro dal punto di vista organizzativo ed operativo.

3. Lo strumento

Il Focus Group è un metodo qualitativo di ricerca utilizzato per generare dati attraverso la discussione di gruppo (Zammuner 2003, Frisina 2010) che riunisce dalle 6 alle 12 persone “affini” per affrontare un tema di specifico interesse per la comunità di cui i partecipanti fanno parte. I partecipanti al gruppo devono essere effettivamente interessati ai temi e collocati su un piano paritario.

Obiettivo del Focus Group è raccogliere informazioni di prima mano, che, opportunamente filtrate e strutturate, consentano di delineare un quadro chiaro e completo degli aspetti critici e delle effettive aspettative dei clienti/utenti sul tema. L'obiettivo non è, quindi, quello di creare consenso o di prendere delle decisioni, bensì di far emergere opinioni e aspettative grazie all'interazione di più soggetti.

Tale metodo, inoltre, si caratterizza anche per il fatto che ci si focalizza su un solo argomento o tema attorno al quale ruota la conversazione. Attraverso l'utilizzo di metodologie specifiche, i partecipanti sono stimolati a dare contributi originali ed a fornire informazioni, riflessioni ed idee sui problemi in oggetto. Grazie all'interazione dei partecipanti i dati assumono una profondità e complessità maggiore ed è possibile cogliere le diverse sfumature nel confronto tra partecipanti stessi.

4. La costituzione del gruppo di approfondimento

Il Servizio Qualità Processi e Servizi ha pianificato, sulla base delle informazioni raccolte nel corso dei contatti intercorsi con i colleghi del Servizio S.I., di coinvolgere un gruppo di utenti interni all’Ente scelti tra quelli che si relazionano maggiormente con il Servizio e che rientrano tra i “referenti informatici” (vedi pagina di Altana <https://intranet.comune.venezia.it/node/7336>).

I partecipanti sono stati scelti, quindi, in base alla quantità/qualità delle informazioni possedute circa l’oggetto in discussione, il livello di motivazione ad essere coinvolti, e la disponibilità ad esprimere le proprie opinioni in un contesto di gruppo.

Nella scelta dei partecipanti si è anche tenuto conto delle direzioni/servizi di appartenenza in modo tale da avere una rappresentanza significativa delle diverse strutture dell’Ente.

Gli inviti formali sono stati effettuati tramite e-mail, preceduti da una telefonata per verificare la disponibilità dei candidati e per illustrare le finalità dell’iniziativa.

Tutti gli invitati hanno aderito all’iniziativa, eccetto uno che è stato sostituito comunque da un collega della stessa struttura.

I servizi rappresentati sono:

1. Affari Generali e Supporto Organi
2. Contratti e Atti Amministrativi Opere Pubbliche
3. Inquilinato e Politiche della Residenza
4. Municipalità Lido Pellestrina
5. Municipalità Chirignago Zelarino
6. Municipalità Favaro Veneto
7. Municipalità Marghera
8. Politiche Educative, della Famiglia e Sportive
9. Programmazione e Controllo Opere Pubbliche e Legge Speciale
10. Turismo

5. La realizzazione del Focus Group

Il Focus group ha avuto luogo il 20 settembre 2013, dalle 9.30 alle 11.00, presso una saletta consiliare in Ca’ Farsetti.

Il Focus group è stato condotto da Caterina Pezzo con la collaborazione di Giorgia Scarpa, entrambe in servizio presso il Servizio Qualità Processi e Servizi e rispettivamente con il ruolo di moderatore e assistente/verbalizzante.

Dopo aver illustrato l'obiettivo dell'incontro, i partecipanti sono stati invitati a presentarsi.

E' stato, quindi, loro consegnato un questionario (vedi allegato "A") con lo scopo:

- di indagare "a freddo" la percezione dei presenti rispetto alcune dimensioni della qualità del servizio;
- di raccogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento.

Dopo aver raccolto i questionari, sono stati distribuiti a ciascun partecipante 3 post-it su cui è stato chiesto di scrivere al massimo tre definizioni che a loro parere maggiormente caratterizzano:

- le modalità **informative/comunicative** adottate dai S.I., rivolte agli utenti interni.

I post-it compilati dai partecipanti sono stati attaccati ad un cartellone raggruppandoli per tipologia di definizione al fine di creare una mappa delle caratteristiche prevalenti che qualificano le modalità comunicative del Servizio S.I e sulle quali i presenti sono stati invitati alla discussione e al confronto, al fine di:

- evidenziare i punti di forza e i punti di debolezza percepiti dagli utenti;
- stimolare i partecipanti a dare contributi ed a fornire informazioni, riflessioni ed idee sulle questioni in oggetto;
- di individuare coerentemente con le esigenze degli utenti le iniziative di miglioramento a favore del Servizio.

I partecipanti hanno dato complessivamente 22 definizioni, che possono essere così raggruppate:

DEFINIZIONI	
1. competenti	PUNTI DI FORZA: professionalità e cortesia
2. professionali	
3. le comunicazioni sono chiare e professionali	
4. le informazioni sono chiare e qualitativamente valide	
5. nella maggior parte dei casi adeguate	
6. all'apertura di un ticket corrisponde un'immediata risposta, soluzione, professionalità e cortesia	
7. con le mail la comunicazione è veloce e c'è sempre (quasi) riscontro alle richieste	
8. esaustive	
9. atteggiamento relazionale positivo e collaborativo	
10. cortesia	
11. amichevole	

12. non sempre individuabile il referente per la problematica	PUNTI DI DEBOLEZZA: procedure e tempistica
13. non sempre chiare e di facile reperibilità	
14. mancanza di procedure chiare	
15. mancanza definizione dei tempi di fornitura	
16. difficoltà distinzione Sistemi informativi/Venis	
17. i tempi di risposta su interventi tecnici sono inadeguati e “ignoti”	
18. il tempo di attesa di PC, stampanti o altro non è sempre breve (lungo...)	
19. la fornitura di materiale software è veloce ma quella del materiale hardware richiede ancora troppo tempo e rallenta il servizio	
20. canale di comunicazione solo web (4900)	
21. in una direzione dovrebbero esserci almeno due referenti	
22. gli utenti e i progetti sono molto coinvolgenti ma troppo legati ai limite di finanze dell’Ente per poter essere realizzati	

Si delineano, quindi:

- un’area relativa alla **professionalità** e alla **cortesìa** che costituisce un punto di **forza** del servizio, considerata l’alta soddisfazione espressa in 11 definizioni su 22;
- un’area relativa alle **procedure** e alle **tempistiche** che costituisce un punto di **debolezza**;
- un’area in soglia di **attenzione** data da **suggerimenti** che potenzialmente esprimono un *disagio*.

6. La discussione

La lettura delle definizioni e la loro interpretazione ha dato avvio alla discussione che ha confermato un giudizio positivo rispetto alla professionalità e alla cortesia del personale del servizio Sistemi Informativi.

Il dibattito si è, quindi, concentrato principalmente sul tema del **referente informatico** e sulle modalità informative e comunicative tra il servizio S.I., lo stesso referente informatico e i servizi/colleghi di riferimento dei rispettivi servizi.

Ne è risultato che:

- ✓ non è stato comunicato chiaramente qual è il ruolo di coloro che sono stati individuati come referenti informatici, in particolare se si tratta di figura tecnica, amministrativa o di fiducia;
- ✓ se si tratta di figura tecnica, la gran parte dei presenti ritiene di non possedere le competenze adatte per svolgere tale ruolo. Risentono di mancanza di formazione sia a livello di studi scolastici specifici sia a livello di conoscenza approfondita degli applicativi in uso presso l'Ente;
- ✓ nel caso si sia in possesso delle competenze necessarie a parere dei presenti è necessario valutare se effettivamente i referenti sono disponibili a rivestire tale ruolo con tutte le implicazioni che ciò può comportare;
- ✓ anche avendo le competenze tecniche i presenti evidenziano che non possono intervenire concretamente in quanto il sistema non mette a disposizione gli strumenti operativi (abilitazione all'installazione e alla configurazione software e hardware);
- ✓ nel caso di ruolo tecnico i presenti dimostrano perplessità riguardo alla sovrapposizione del loro ruolo con quello dei tecnici Venis;
- ✓ il referente deve avere un canale preferenziale rispetto ai colleghi non referenti affinché il ruolo acquisti effettivo significato;
- ✓ è necessario che la figura del referente sia riconosciuta all'interno della struttura di appartenenza e, quindi, legittimata indipendentemente dal livello gerarchico che il referente occupa;
- ✓ il 50% dei presenti riferisce che i colleghi della propria struttura non sono stati informati sulla loro individuazione quali referenti informatici.

I partecipanti fanno presente, inoltre, che nonostante il servizio S.I. negli anni recenti sia migliorato notevolmente, si sta amplificando il gap tra le ambizioni dei progetti avviati e le tecnologie messe a disposizione degli uffici. A fianco di progetti di elevata portata, come Cittadinanzadigitale, la virtualizzazione e la PEC, permangono situazioni di difficoltà operative a causa di dotazioni hardware e software obsolete e di situazioni organizzative inadeguate.

Viene suggerito di avviare progetti a breve termine, realizzabili anche con risorse ridotte e programmando chiaramente i tempi e i modi per evitare che i progetti non decollino per mancanza di fondi o per priorità precedentemente non valutate.

A fronte delle esigenze di servizio provenienti dalle numerose strutture dell'Ente, è condivisa la necessità che i S.I. definiscano delle priorità di intervento hardware e



software sulla base della rilevanza del servizio richiedente rispetto ai bisogni della cittadinanza (ad esempio l'intervento richiesto per un asilo nido deve avere la priorità rispetto all'intervento richiesto da uffici amministrativi/politici).

Viene, inoltre, suggerito che le richieste di intervento siano dirette esclusivamente ai S.I., i quali a loro volta commissionano le richieste agli uffici competenti (ad es. Venis). In questo modo i S.I. hanno la visione d'insieme delle richieste hardware e software e sono in grado di definire le priorità e di far eseguire su loro esplicita indicazione gli interventi stessi.

Un partecipante si è reso disponibile a partecipare ad un consiglio di amministrazione di Venis per illustrare le criticità percepite come fruitore del servizio.

7. I risultati dei questionari

Dall’elaborazione dei questionari risulta che 8 su 10 intervistati si sono rivolti “Spesso” ai S.I. e 2 “Raramente”.

I motivi prevalenti (al massimo due per intervistato) per cui si sono rivolti ai S.I. si suddividono in:

Fornitura dismissione di hardware o software	7
Richiesta di firma digitale	-
Posta elettronica (Zimbra)	1
4900 web e gestione ticketing	7
Richiesta nuove o smarrimento credenziali (password)	-
Intranet dps	-
Open data	2
Altro - Contratti digitali - Sito web Venice Connected - Virtualizzazione	

I partecipanti si sono espressi rispetto a sette fattori, attribuendo una valutazione in una scala da 1 a 10 (dove 1 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 a "pienamente soddisfatto"), nel seguente modo:

D o m a n d a	Fattore	PARTECIPANTI										Valuta- zione media
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	Chiarezza delle informazioni sui servizi erogati	10	7	6	8	8	8	-	8	6	-	7,6
2	Facilità di interloquire con il Servizio	7	8	9	8	9	8	10	3	5	-	7,4
3	Cortesia del personale	10	8	9	8	9	8	10	8	8	-	8,7
4	Disponibilità del personale a farsi carico delle tue esigenze	10	8	8	8	9	8	10	5	7	-	8,1
5	Competenza del personale	10	8	9	9	8	8	8	9	7	-	8,4
6	Chiarezza con cui il personale illustra le procedure da seguire	10	8	9	8	7	7	8	8	7	-	8,0
7	Tempestività di risposta degli uffici	10	5	5	8	7	8	6	5	6	-	6,7
Valutazione media complessiva		9,6	7,4	7,9	8,1	8,1	7,9	8,7	6,6	6,6	-	7,9

Le valutazioni espresse alla domanda "Come valuti complessivamente il servizio ricevuto?" sono:

Valutazione complessiva del servizio	10	7	7	8	8	7	8	8	6	8	7,7
---	-----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	------------

Le valutazioni attribuite dai partecipanti:

- ✓ confermano i punti di forza emersi nel corso dell’approfondimento rispetto alla cortesia e alla competenza del personale con valutazioni superiori all’otto;
- ✓ evidenziano, tuttavia, alcune difficoltà nelle comunicazione con il servizio S.I., con valutazione media complessiva di 7,4 e 7,6;
- ✓ giudicano tendenzialmente appena sufficiente i tempi di risposta con una valutazione media complessiva di 6,7.

I **suggerimenti** espressi nei questionari compilato sono:

- ✓ Rendere il 4900 anche telefonico
- ✓ Accelerare la sostituzione hardware
- ✓ Più chiarezza nei tempi previsti

8. Le osservazioni conclusive

Il gruppo ha partecipato attivamente all’iniziativa e ha dimostrato interesse riguardo il tema trattato. Ha contribuito alla discussione con interventi positivi e costruttivi dimostrando disponibilità a collaborare con il servizio S.I. per individuare ulteriori opportunità di miglioramento.