



Provincia di Modena

INDAGINE QUALITA' – CUSTOMER SATISFACTION SUL SERVIZIO:

**“Richieste di interventi di manutenzione straordinaria
nelle Scuole Superiori sul territorio della provincia di
Modena”**

24/05/2019

**A cura del
Servizio Personale e Sistemi Informativi e Telematica
e con la collaborazione dell'
Area Lavori Pubblici**

Indice

1.	Il progetto di nascita del servizio.....	3
2.	I dati dopo due anni di utilizzo.....	5
3.	L'indagine di customer satisfaction.....	6
4.	L'analisi delle risposte.....	10
5.	Conclusioni.....	12

1. Il progetto di attivazione del software

Attraverso una convenzione quadro per l'autonomia, la Provincia di Modena ha delegato alle Scuole Superiori la manutenzione ordinaria degli edifici scolastici, trasferendo loro annualmente le risorse finanziarie necessarie. Rimangono a carico della Provincia gli interventi di manutenzione straordinaria degli edifici e tutti quelli sulle palestre.

Fino al momento dell'attivazione del software le richieste venivano inviate per mail alla U.O. Programmazione Scolastica della Provincia, che poi le smistava alla U.O. Manutenzione Edilizia e gestite attraverso un tabellone Excel.

Il tutto provocava comunicazioni mediate, rischio di smarrimento di segnalazioni, imprecisioni, mancata certezza dell'identità fisica del richiedente.

Utilizzando un contratto in essere con una azienda software nostra fornitrice, abbiamo acquisito un pacchetto che potesse risolvere i problemi sopra esposti.

La fase di analisi si è sviluppata da fine 2016 fino all'inizio del 2017 con le seguenti finalità:

- Facilitare il collegamento tra istituti scolastici e la Provincia
- Evitare l'invio di richieste generiche e non specifiche
- Identificare i mittenti delle richieste
- Identificare gli interventi urgenti
- Far arrivare la domanda direttamente ai tecnici giusti
- Chiarire le attribuzioni ai vari tecnici della Provincia
- Assicurare trasparenza e completezza delle informazioni verso le scuole

Dopo una serie di test la procedura è stata presentata ai Dirigenti scolastici in un incontro tenutosi il 23 marzo 2017.

Alla c.a. dei
Dirigenti Scolastici degli
Istituti Superiori Statali
della provincia di Modena

E p.c.
Al Dirigente USR di Modena
Prof.ssa Silvia Menabue

Oggetto: CONVOCAZIONE INCONTRO.

Si comunica che è convocato un incontro per il giorno

Mercoledì 22/03/2017 alle ore 10.30

presso la sede della Provincia di Modena

Viale Martiri della Libertà n. 34 - Sala del Consiglio Provinciale

con il seguente ordine del giorno:

- Illustrazione nuove modalità, tramite Portale Internet della Provincia, di gestione delle richieste in materia di interventi di manutenzione straordinaria e palestre.

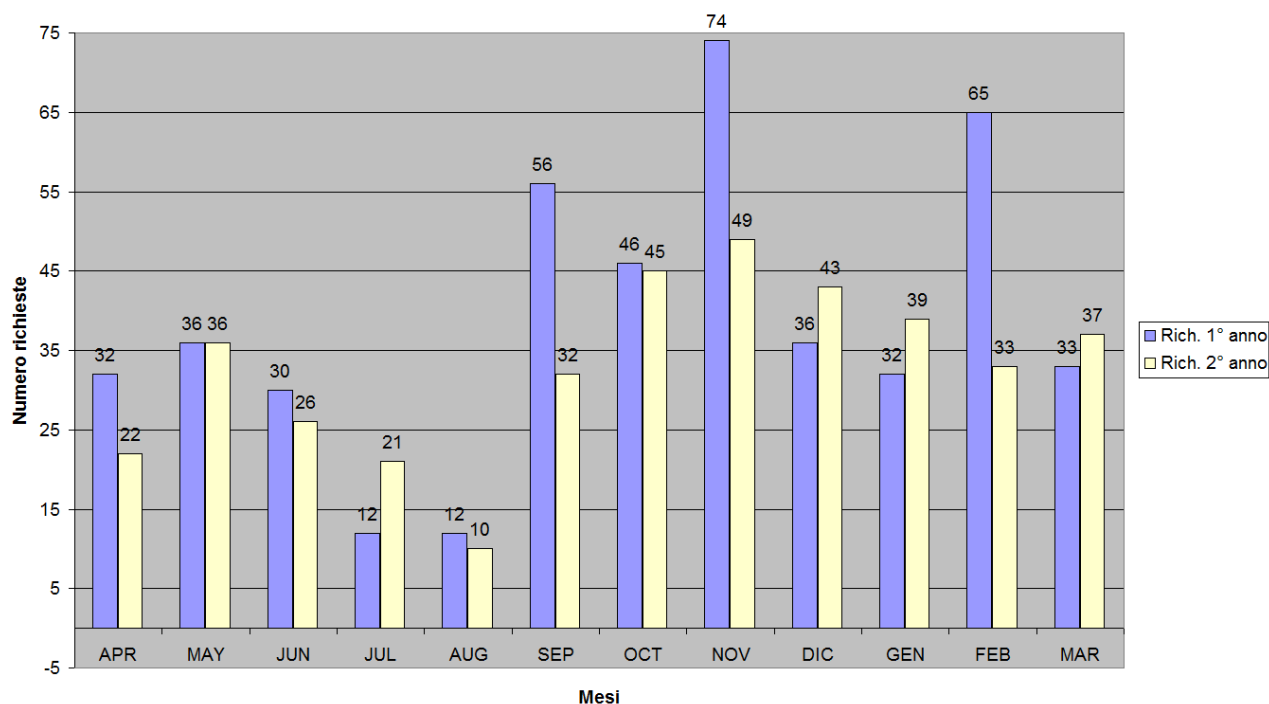
Contestualmente è stata inviata ad ogni scuola un manualetto con le istruzioni per compilare correttamente le richieste e la segnalazione del sito della Provincia nel quale trovare il link per entrare in procedura.

La procedura è andata in produzione l'1 aprile 2017

2. I dati dopo due anni di utilizzo

- Nel periodo 1/4/2017 - 31/03/2019 sono arrivate **857** richieste di interventi da parte dei 29 Istituti scolastici della provincia di Modena
- Il numero delle richieste è stato molto variabile nei mesi, in gran parte legate alle condizioni atmosferiche e al calendario scolastico

Andamento richieste interventi straordinari



3. L'indagine di customer satisfaction

- A due anni dall'inizio dell'utilizzo della procedura Il Servizio Personale e Sistemi informativi e telematica, in collaborazione con l'Area Lavori Pubblici, ha scelto di predisporre e distribuire un semplice questionario per valutare il gradimento del software da parte dei Dirigenti Scolastici.
- Il questionario è quello qui riprodotto:



Gentile Dirigente scolastico,

Le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice questionario. Potrà così esprimere le sue opinioni sul servizio che attualmente Le stiamo offrendo di **Richieste di interventi di manutenzione delle Scuole Superiori** aiutandoci a migliorarlo ed a risolvere gli inevitabili problemi che talvolta possono verificarsi.

Il responsabile del Servizio Personale e Sistemi Informativi e Telematica
Il responsabile dell'Area lavori Pubblici

Le informazioni verranno elaborate unicamente in forma collettiva, nel rispetto della privacy e secondo la legislazione vigente. Le chiediamo cortesemente di indicare sulla base della sua esperienza avuta nel servizio un punteggio da 1 a 5 nelle affermazioni qui sotto elencate. Le chiediamo infine di inviare la scheda all'indirizzo mail assistenzascuole@provincia.modena.it

- voto 1 = per niente
- voto 2 = poco
- voto 3 = abbastanza
- voto 4 = molto
- voto 5 = del tutto / completamente

A) Affidabilità del servizio prestato	voto 1-5
1) Il monitoraggio sull'avanzamento delle domande è utile	<input type="text"/>
2) La funzione Storico domande è utile	<input type="text"/>
3) La declaratoria delle categorie di intervento richieste è completa	<input type="text"/>
4) La modalità di inserimento allegati è utile per dare maggior chiarezza del problema	<input type="text"/>
5) La riga "Gestione urgenze" è utile	<input type="text"/>
6) La riga "gestione Note" è utile	<input type="text"/>

B) Disponibilità verso le richieste degli utenti	voto 1-5
1) la tempistica della presa in carico è tempestiva	<input type="text"/>
2) Il servizio di assistenza sulle procedure fornisce risposte in tempi brevi	<input type="text"/>
3) Utilità di integrare in procedura il servizio di Riorganizzazione spazi/traslochi	<input type="text"/>
4) L'indicazione degli uffici a cui inviare la richiesta è chiara	<input type="text"/>

C) Rassicurazione e qualificazione del servizio	voto 1-5
1) Il manuale di istruzione del software è chiaro e comprensibile	<input type="text"/>
2) La compilazione del form di richieste è semplice	<input type="text"/>
3) La possibilità di stampare le richieste è utile	<input type="text"/>
4) la possibilità di estrarre sintesi in Excel della storia delle richieste è utile	<input type="text"/>

D) Comunicazione e rapporto con gli utenti	voto 1-5
1) con la procedura il collegamento scuola/uffici della Provincia è più facile	<input type="text"/>
2) con la procedura il collegamento scuola/uffici della Provincia è più efficiente	<input type="text"/>
3) Il servizio è facilmente reperibile sul sito Web della Provincia	<input type="text"/>

E) Indichi un suo suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio
<input type="text"/>

- Il questionario è stato spedito all' attenzione dei Dirigenti scolastici delle 29 scuole superiori che sono:

I.I.S. AGOSTINO PARADISI
I.I.S. A. FERRARI
I.I.S. A. VOLTA LICEO E TECNICO DON MAGNANI
I.I.S. ANTONIO MEUCCI
I.I.S. E. MORANTE
I.I.S. F.CORNI
I.I.S. F.SELMI
I.I.S. G. A. CAVAZZI
I.I.S. GALILEO GALILEI
I.I.S. GIUSEPPE LUOSI
I.I.S. GUGLIELMO MARCONI
I.I.S. LAZZARO SPALLANZANI
I.I.S. PRIMO LEVI
I.P. CATTANEO
I.P.I.A. G. VALLAURI
I.P.S.I.A. F. CORNI
I.T. CALVI
I.T.C. J. BAROZZI
I.T.C.G. A. BAGGI
I.T.G. G. GUARINI
I.T.I. LEONARDO DA VINCI
I.T.I.S. ENRICO FERMI
IST. D'ARTE A. VENTURI
LICEI " MURATORI - SAN CARLO"
LICEO SCIENTIFICO A.F.FORMIGGINI
LICEO SCIENTIFICO MANFREDO FANTI
LICEO SCIENTIFICO MORANDO MORANDI
LICEO SCIENTIFICO TASSONI
LICEO SCIENTIFICO WILIGELMO

- Una prima spedizione ha la data dell' 8/04/2019, con destinatari gli indirizzi ufficiali (non PEC) delle scuole, mentre una ulteriore spedizione di richiamo,

spedita anche ad indirizzi di singoli dipendenti delle scuole di cui eravamo in possesso, ha la data del 2/05/2019

- Sono arrivati 21 questionari compilati, provenienti da 20 scuole (un istituto ha inviato due risposte, evidentemente provenienti da diversi uffici dell'istituto)
- In verde gli istituti scolastici che hanno inviato la risposta compilata

I.I.S. AGOSTINO PARADISI
I.I.S. A. FERRARI
I.I.S. A. VOLTA LICEO E TECNICO DON MAGNANI
I.I.S. ANTONIO MEUCCI
I.I.S. E. MORANTE
I.I.S. F.CORNI (2)
I.I.S. F.SELMI
I.I.S. G. A. CAVAZZI
I.I.S. GALILEO GALILEI
I.I.S. GIUSEPPE LUOSI
I.I.S. GUGLIELMO MARCONI
I.I.S. LAZZARO SPALLANZANI
I.I.S. PRIMO LEVI
I.P. CATTANEO
I.P.I.A. G. VALLAURI
I.P.S.I.A. F. CORNI
I.T. CALVI
I.T.C. J. BAROZZI
I.T.C.G. A. BAGGI
I.T.G. G. GUARINI
I.T.I. LEONARDO DA VINCI
I.T.I.S. ENRICO FERMI
IST. D'ARTE A. VENTURI
LICEI " MURATORI - SAN CARLO"
LICEO SCIENTIFICO A.F.FORMIGGINI
LICEO SCIENTIFICO MANFREDO FANTI
LICEO SCIENTIFICO MORANDO MORANDI
LICEO SCIENTIFICO TASSONI
LICEO SCIENTIFICO WILIGELMO

- Ha risposto quindi il 69% delle scuole, che rappresentano però il 74% delle richieste di intervento pervenute nei due anni di esercizio.
- La tabella con il riepilogo delle risposte è il seguente:

	per niente	poco	abbastanza	molto	del tutto	media		media	3/4/5	4/5
A) Affidabilità del servizio prestato										
1) Il monitoraggio sull'avanzamento delle domande è utile		1	9	3	8	3,86			95,24	52,38
2) La funzione Storico domande è utile		1	5	5	10	4,14			95,24	71,43
3) La declaratoria delle categorie di intervento richieste è completa			7	10	4	3,86	4,10	100,00	66,67	
4) La modalità di inserimento allegati è utile per dare maggior chiarezza del problema		1	1	7	12	4,43			95,24	90,48
5) La riga "Gestione urgenze" è utile		1	1	9	10	4,29			95,24	90,48
6) La riga "gestione Note" è utile		1	6	6	8	4,00			95,24	66,67
B) Disponibilità verso le richieste degli utenti										
1) la tempistica della presa in carico è tempestiva		1	1	10	2	7	3,62		90,48	42,86
2) Il servizio di assistenza sulle procedure fornisce risposte in tempi brevi		1	2	8	7	3,43	3,67	85,71	47,62	
3) Utilità di integrare in procedura il servizio di Riorganizzazione spazi/traslochi			1	7	6	7	3,90		95,24	61,90
4) L'indicazione degli uffici a cui inviare la richiesta è chiara			2	6	9	4	3,71		90,48	61,90
C) Rassicurazione e qualificazione del servizio										
1) Il manuale di istruzione del software è chiaro e comprensibile			7	9	5	3,90		100,00	66,67	
2) La compilazione del form di richieste è semplice		1	5	8	7	4,00	4,06	95,24	71,43	
3) La possibilità di stampare le richieste è utile			4	8	9	4,24		100,00	80,95	
4) la possibilità di estrarre sintesi in Excel della storia delle richieste è utile		1	5	6	9	4,10			95,24	71,43
D) Comunicazione e rapporto con gli utenti										
1) con la procedura il collegamento scuola/uffici della Provincia è più facile		2	5	7	7	3,90			90,48	66,67
2) con la procedura il collegamento scuola/uffici della Provincia è più efficiente		3	7	6	5	3,62	3,78	85,71	52,38	
3) Il servizio è facilmente reperibile sul sito Web della Provincia		2	5	9	5	3,81			90,48	66,67

4. L'analisi delle risposte

- Sezione A) Affidabilità del servizio prestato
 - La media complessiva dei voti della sezione è 4.10, la più alta in assoluto, segno che il gradimento sul servizio offerto è stata alta
 - Il maggior gradimento è legato alla possibilità di inserire allegati per far capire meglio i termini della richiesta (tutti i valori sono da abbastanza a del tutto positivi)
 - Tutti i quesiti della sezione ottengono valori superiori al 95% nei giudizi 3/4/5
 - Il monitoraggio sull'avanzamento delle domande è il servizio meno gradito (solo 52% di punteggi 4/5)
 - Sulla declaratoria delle categorie si arriva a soddisfazione piena del 67%, segno che è possibile intervenire con qualche miglioramento
 - Il valore negativo sulla gestione urgenze è probabilmente legato, come altre risposte in altre sezioni successive, al giudizio sul servizio di manutenzione e non sul software per richiedere gli interventi stessi
- Sezione B) Disponibilità verso le richieste degli utenti
 - Si tratta della sezione con la media dei voti da 3 a 5 più bassa (3.67)
 - Quasi tutti ritengono utile inserire in procedura il servizio di richiesta Riorganizzazione spazi/traslochi, per ora non prevista (anche perchè finora il personale addetto era alle dipendenze di un Servizio diverso da quello della manutenzione Edilizia).
 - Pur avendo un giudizio complessivamente positivo (62%) l'indicazione è quella di chiarire meglio la declaratoria degli uffici a cui inviare la richiesta
 - Non raggiungono invece il 50% dei giudizi "molto positivi" le risposte ai primi due quesiti, legati però non a quanto specificatamente legato al servizio informatico ma piuttosto a quello fornito dalla manutenzione Edilizia, che in effetti non faceva parte del sondaggio vero e proprio e che avrebbe bisogno di una indagine più approfondita a lei legata. Se prendiamo in considerazione anche il livello 3 (abbastanza) le percentuali positive salgono rispettivamente al 90% e all' 86%
- Sezione C) Rassicurazione e qualificazione del servizio
 - La media dei giudizi è molto buona (media del 4,0); non ci sono praticamente giudizi negativi
 - La media di chi è da abbastanza o del tutto soddisfatto va dal 95% al 100%

- Qui si tratta della parte più specificatamente informatica del servizio e questo è un chiaro segnale che abbiamo colpito nel segno introducendo questa nuova modalità di dialogo scuola/Provincia
- Sezione D) Comunicazione e rapporto con gli utenti
 - La media dei voti della sezione è 3.78, quindi ampiamente soddisfacente
 - E' presente però un certo numero di giudizi poco positivi che andranno analizzati meglio
 - Per quanto riguarda i collegamenti scuola/uffici più facili o più efficienti, si tratta probabilmente anche in questo caso di giudizi sul servizio di manutenzione e non sulla procedura di richiesta (si vedano anche i suggerimenti della sezione seguente)
 - Esiste però anche qualche giudizio negativo sulla reperibilità del servizio di richiesta sul sito della Provincia, sul quale bisognerà lavorare
- Sezione E) Suggerimenti per migliorare il servizio
 - 12 istituti (60% di chi ha risposto) hanno indicato suggerimenti per migliorare il servizio.
 - La maggior parte (5) dei suggerimenti auspicano tempi di risposta più celeri alle richieste di intervento (ancora una volta l'argomento non tocca la procedura oggetto della customer ma il servizio in se stesso)
 - 4 sono invece i suggerimenti di migliorare le comunicazioni tra ufficio e scuola, attraverso campi appositi in procedura e con comunicazioni che arrivino alla scuola dal momento della partenza della richiesta e prima della chiusura della richiesta stessa
 - 2 segnalazioni richiedono un più facile procedura di inserimento degli allegati alla richiesta
 - la necessità di inserire il servizio facchinaggio/traslochi è rimarcata da un'altra segnalazione
 - per finire 3 annotazioni sono solo per elogiare le nuove modalità di richiesta di interventi di manutenzione

5. Conclusioni

- Con una votazione media complessiva di 3.93, quindi sostanzialmente “molto soddisfatti” possiamo concludere che dopo due anni di attività il servizio ha avuto un grande successo.
- Tra gli obiettivi del progetto il “Facilitare il collegamento tra istituti scolastici e la Provincia” ottiene il 90% di abbastanza soddisfatti e il 67% di molto soddisfatti
- Le richieste hanno dati specifici e chiari e sono indirizzati a tecnici individuati con precisione. L’efficienza ha una valutazione media di 3.62 punti
- I mittenti sono identificati di persona, rendendo più facile il lavoro dei tecnici che sanno a chi rivolgersi all’interno della scuola

Azioni di miglioramento

Queste azioni sono state condivise con l’Area Lavori Pubblici e saranno oggetto di una prossima riunione per progettare la loro realizzazione

- Specificare meglio le categorie di classificazione degli interventi
- Inserire la richiesta di interventi per riorganizzazione spazi/traslochi
- Specificare meglio la declaratoria degli uffici a cui inviare la richiesta
- Mettere in maggior evidenza sul sito della Provincia il pulsante per accedere al servizio di richiesta di interventi di manutenzione straordinaria
- Inserire fasi intermedie tra la richiesta e la risposta (positiva o negativa) per facilitare le comunicazioni scuole/uffici
- Migliorare il sistema di inserimento degli allegati alla richiesta



Data riunione: 16 settembre 2019

Ora riunione: 9,15

PARTECIPANTI

Annalisa Vita	Manutenzione Edilizia
Tiziana Zanni	Programmazione Scolastica
Roberta Fornieri	Programmazione Scolastica
Elena Gazzetti	Sistemi Informativi
Gian Carlo Covini	Sistemi Informativi

ARGOMENTI (O.d.G.)

- 1) Commenti sulla indagine di qualità svolta nel maggio 2018
- 2) Analisi azioni di miglioramento derivanti dall'analisi di customer satisfaction:
 - Specificare meglio le categorie di classificazione degli interventi
 - Inserire la richiesta di interventi per riorganizzazione spazi/traslochi
 - Specificare meglio la declaratoria degli uffici a cui inviare la richiesta
 - Mettere in maggior evidenza sul sito della Provincia il pulsante per accedere al servizio di richiesta di interventi di manutenzione straordinaria
 - Inserire fasi intermedie tra la richiesta e la risposta (positiva o negativa) per facilitare le comunicazioni scuole/uffici
 - Migliorare il sistema di inserimento degli allegati alla richiesta

DISCUSSIONE (*per argomenti*)

- Per quanto riguarda la richiesta di avere risposte più celeri da parte del servizio, si è discusso della consapevolezza da parte della Amministrazione della criticità della situazione dovuta alla mancanza di personale, che si è già concretizzata con la prevista assunzione di un nuovo tecnico
- Si è manifestata grande soddisfazione dai risultati ottenuti dal nuovo software, dimostrate anche dalle risposte provenienti dalle scuole, che ha cambiato notevolmente in meglio il lavoro dei tecnici e il rapporto con le scuole
- Si sono valutate le richieste di miglioramento poste all'attenzione della Provincia da parte delle scuole:
 1. Una di queste riguarda la maggior evidenza della modalità di accedere al servizio e non riguarda il programma in sé, le altre sono richieste di miglioramenti o di maggiori dettagli
 2. Si è evidenziato come il programma sia stato acquisito grazie ad un contratto "open" con una ditta fornitrice, che è stato a costo zero ma che non è prevista una sua manutenzione evolutiva a costo zero
 3. Si è riscontrato come sia fortunatamente passato il periodo nel quale le Province erano in dissesto economico e con prospettive di abolizione, e che ora sono possibili spese di investimento
- In questo quadro si è valutata la concreta possibilità di investire in un software, già efficacemente in uso presso il Comune di Modena, in grado di gestire un sistema completo di censimento, anagrafe e controllo di tutti gli impianti, arredamenti, attrezzature, immobili, verde, illuminazione, ecc. e dei suoi servizi di "Facility Management"



- E' stata fatta una verifica che il programma in questione comprenderebbe, anzi sarebbe migliorativa in molti punti, di tutte le funzioni oggi esercitate dal programma in esercizio.

DECISIONI (per argomenti)

D1 Raccogliendo il suggerimento delle scuole, abbiamo concordato di mettere in maggiore evidenza, sulla home page del sito della Provincia, il collegamento per accedere con un "click" al programma di richiesta interventi di manutenzione straordinaria. Questa funzionalità sarà disponibile a partire dall'inizio del 2020 nella versione del nuovo portale che verrà messo in linea. Si fornisce di seguito una anteprima

Regione Emilia-Romagna

URP SERVIZI ONLINE

Seguici su

Provincia di Modena

cerca nel sito

Amministrazione Servizi La Provincia informa Temi e Funzioni Enti e Territorio

14 Novembre 2019

Spilamberto

lorem ièpsum lorem ipsum

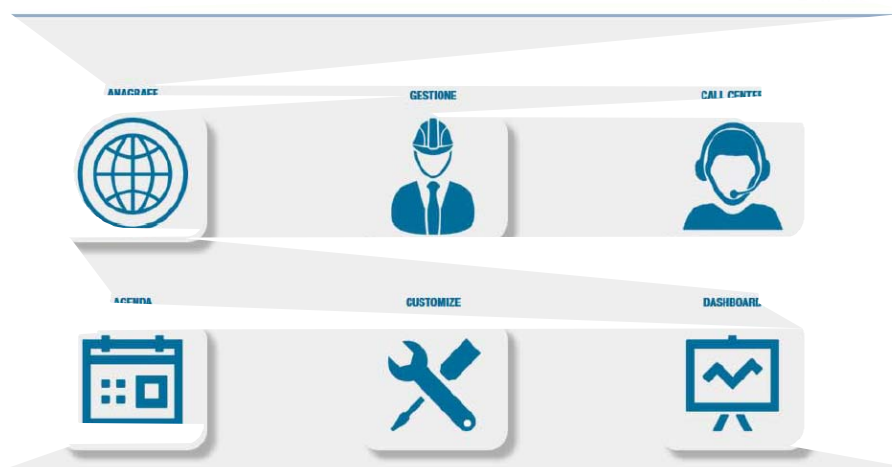
▼

Servizi online

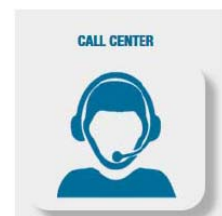
Pagamenti Online >	Edilizia scolastica - Richieste manutenzione straordinaria >	Segnala il degrado >	Rilascio credenziali SPID >
Cerca persona >	Cerca Uffici >	Cerca Atti >	

▼

D2 Nel sistema di richieste attualmente in uso, non procedere con le altre migliorie richieste in quanto comporterebbero dei costi per personalizzazioni, ma adottare un nuovo sistema di inoltro di richieste corrispondente al 100% con i requisiti funzionali che verrà acquistato entro il 2019 per la gestione delle manutenzioni degli impianti denominato Nettare21. Tra i moduli disponibili nella nuova soluzione è presente infatti il "CALL CENTER" con cui è possibile inoltrare le richieste di manutenzione nella stessa modalità del sistema già in uso



Nel nuovo software è possibile inserire tutte le migliori richieste in quanto personalizzabile attraverso un sistema di configurazione:



Inoltre è disponibile anche in versione “APP” e quindi utilizzabile anche da dispositivi quali smartphone e tablet.



AZIONI

<i>Azione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Assegnata a</i>	<i>Entro il</i>
A1	Collegamento su home page del link per accedere al servizio	U.O. Statistica	Inizio 2020
A2	Acquisizione del programma “Nettare 21” per la gestione completa degli impianti	Servizio Personale e Sistemi Informativi e telematica	Primo trimestre 2020
A3	Configurazione e messa in linea del modulo “Call Center”	Servizio Personale e Sistemi Informativi e telematica UO Manutenzione edilizia UO Programmazione scolastica	Secondo semestre 2020

AGGIORNAMENTO A MAGGIO 2020

Rispetto alle azioni di miglioramento sopra individuate si stanno rispettando i tempi del cronoprogramma. Il restyling del sito della Provincia è terminato a dicembre 2019 e a febbraio 2020 è stato reso disponibile all’utenza. Per accedere al servizio di richiesta degli interventi di manutenzione straordinaria l’accessibilità risulta più diretta grazie alla maggiore evidenza data nell’home page. Il programma Nettare 21 è stato acquistato a fine anno, a febbraio 2020 si è provveduto all’installazione e attualmente si è in fase di caricamento della banca dati col passaggio dal precedente sistema al nuovo.