

**OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**Ufficio Rete Civica - Sistema ticketing nel 2019**  
**Indagine sulla qualità del servizio**  
**a cura dell'Ufficio di Statistica**

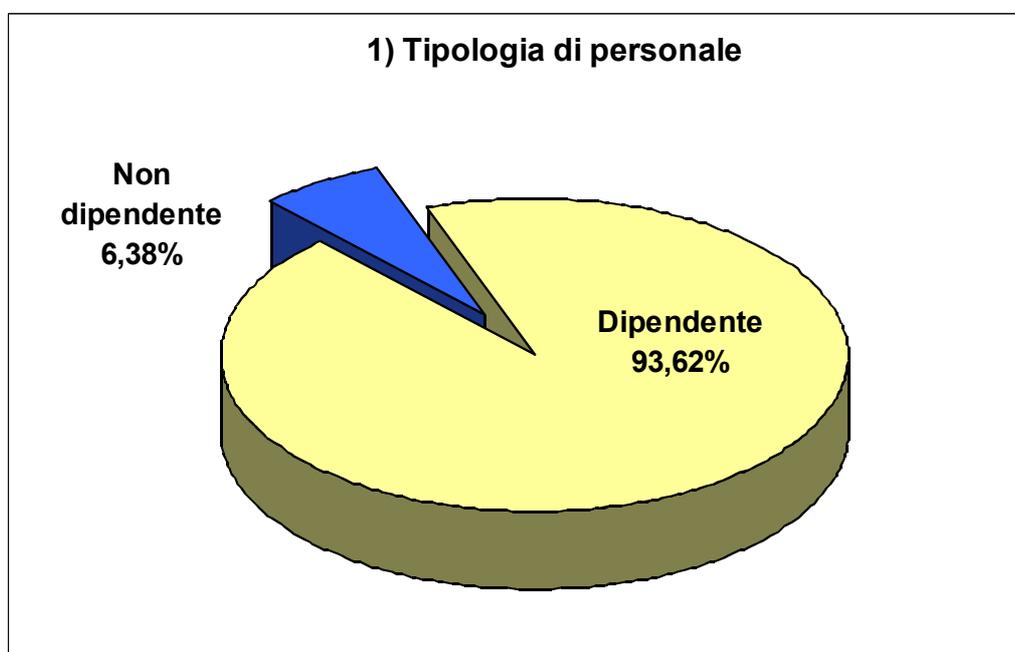
Indagine on line con invito a partecipare all'indagine mediante mail. L'indagine è rivolta al personale interno al comune di Prato che ha avuto almeno un contatto con l'Ufficio Rete Civica nel 2019 (fino alla data della rilevazione).

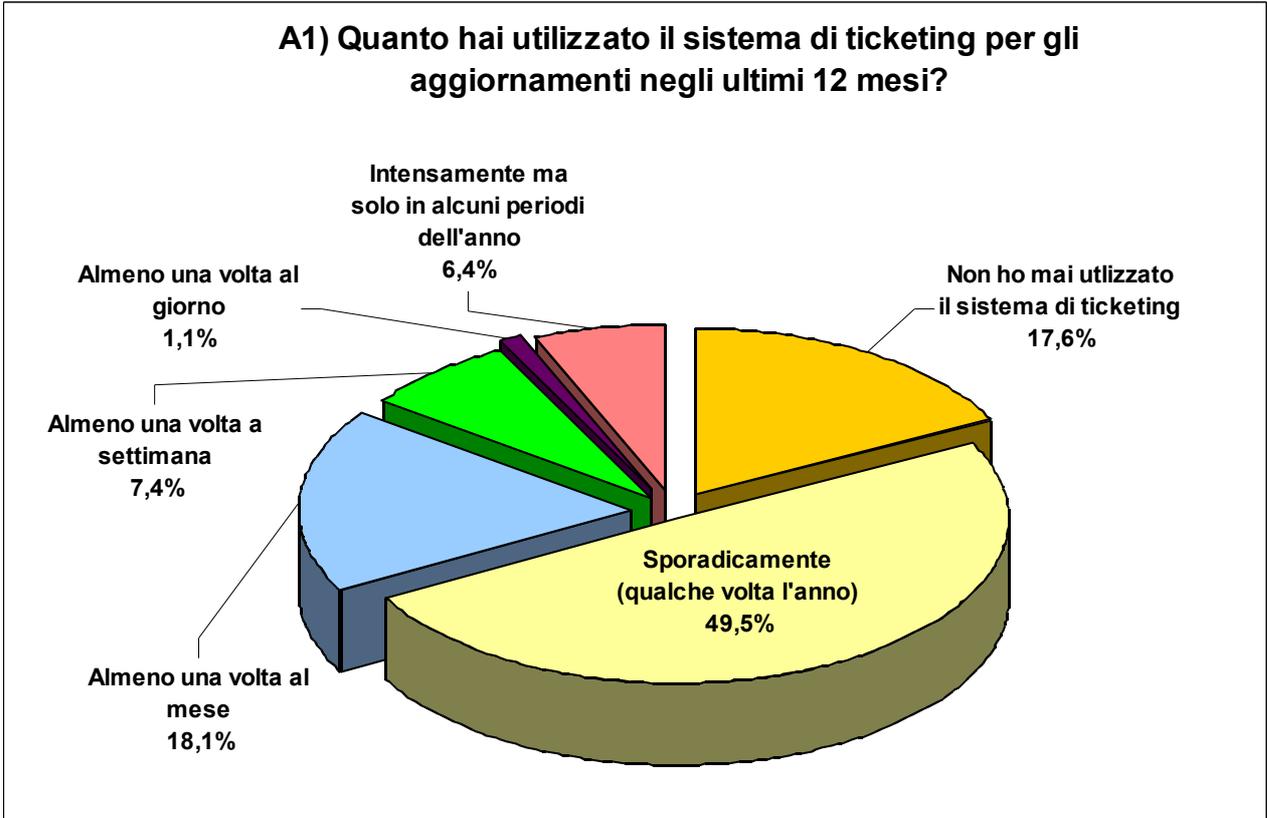
**Periodo di rilevazione:** 2 dicembre - 16 dicembre 2019

**Questionari inviati:** 301

**Questionari compilati:** 188

**Tasso di risposta:** 62,46%





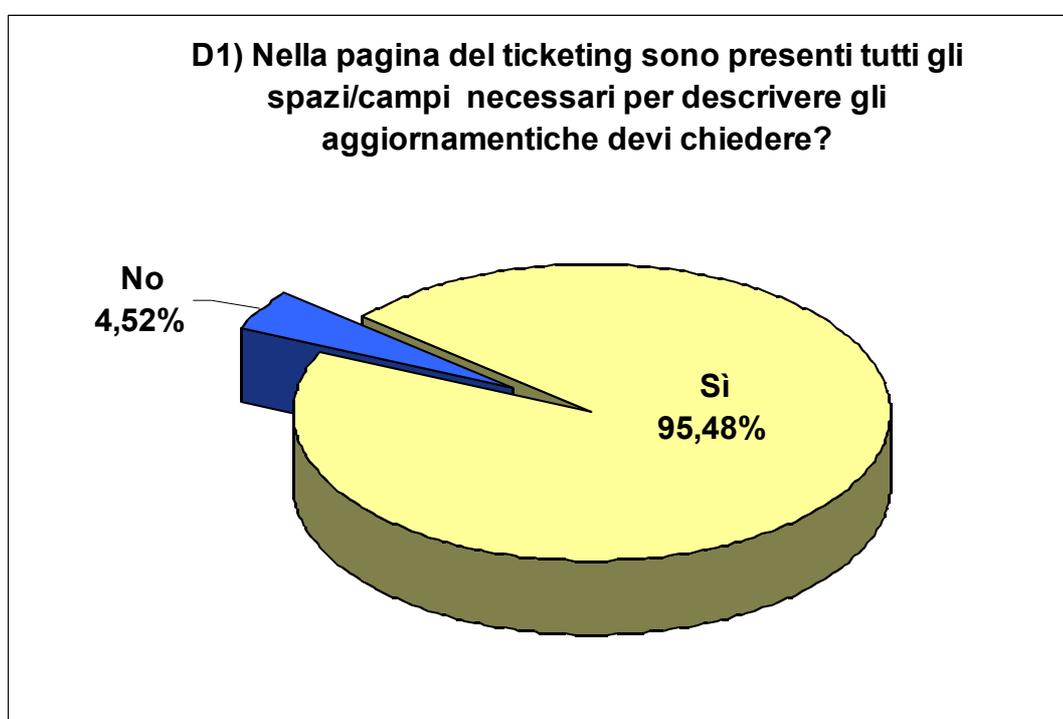
<Hanno utilizzato il sistema di ticketing>



**C) Quanto è stato facile usare il sistema di ticketing?  
valutazione 1-6**

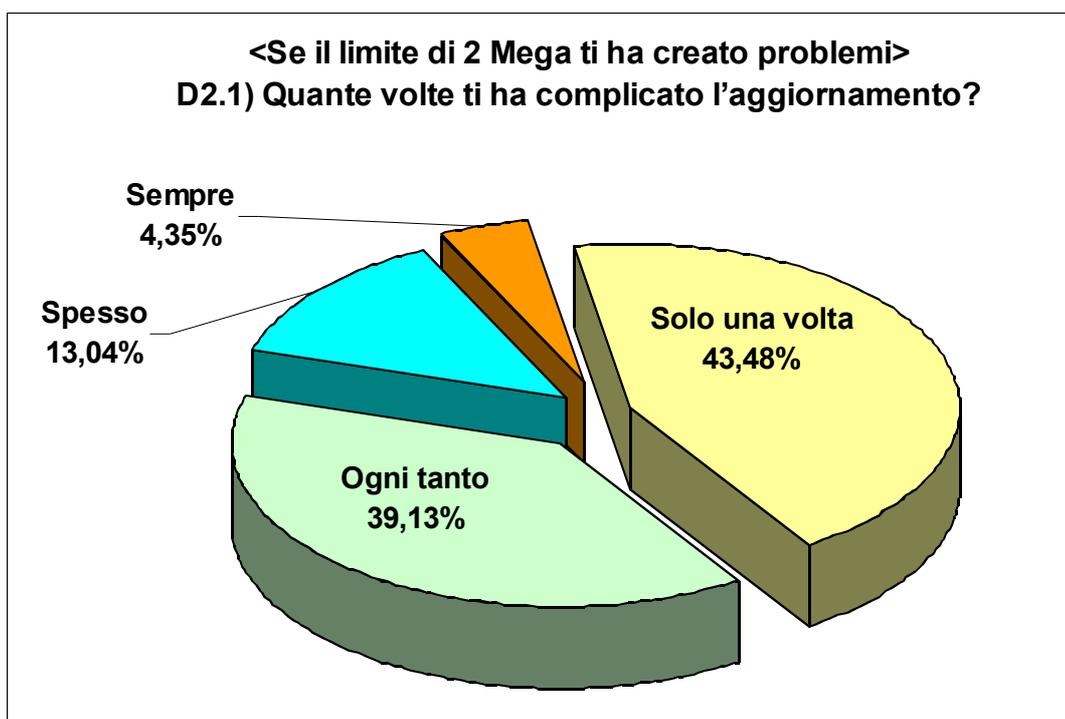
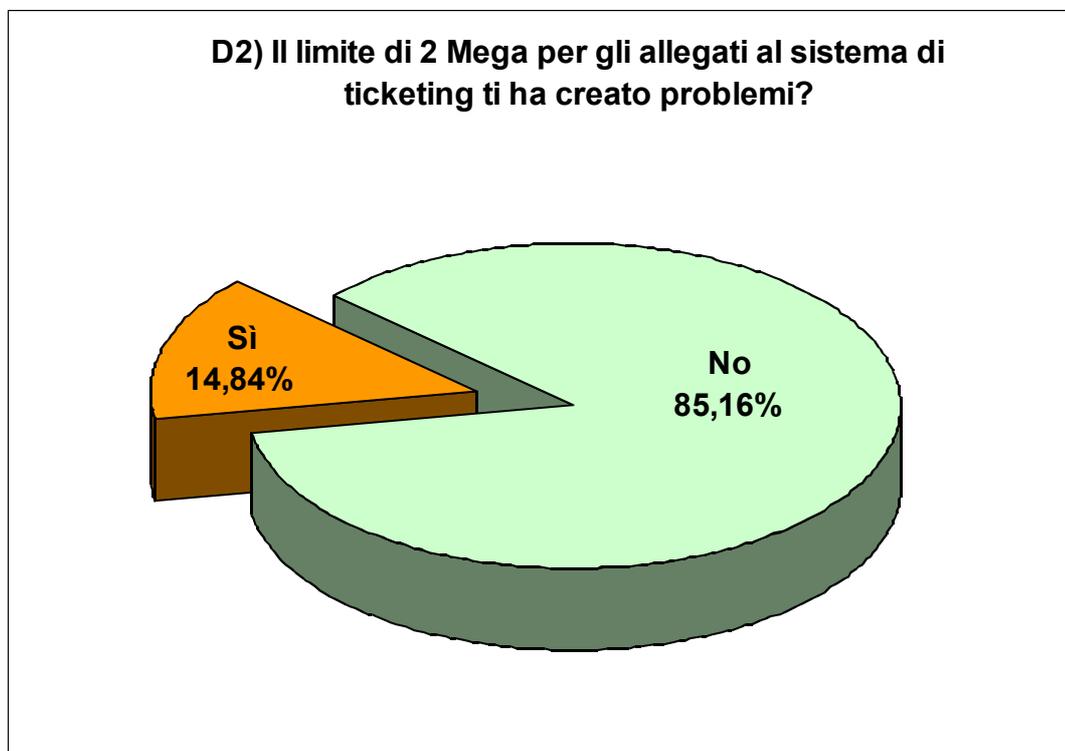


**D1) Nella pagina del ticketing sono presenti tutti gli  
spazi/campi necessari per descrivere gli  
aggiornamenti che devi chiedere?**

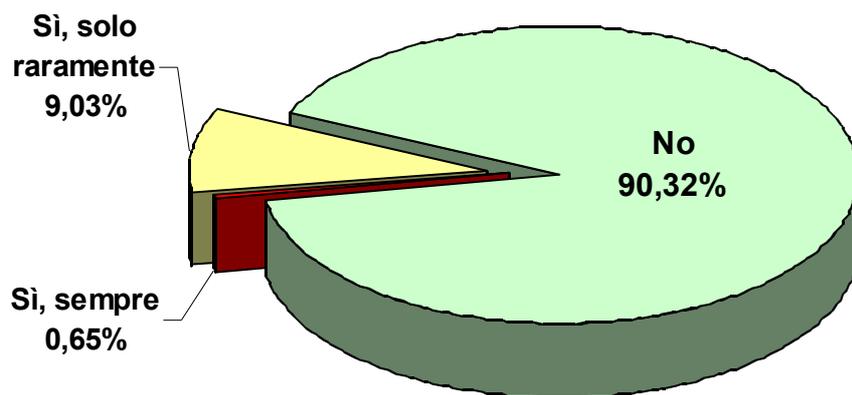


<Se no> D1.1) Cosa manca?	Totale
Non specifica	1
- come impostare pagina nuova o da aggiornare.	1
- dovrebbero esserci riferimenti maggiori alla pagina che si deve aggiornare. non sempre far capire il punto esatto della pagina da aggiornare è facilmente spiegabile all'interlocutore	1
- il sistema chiede di indicare la casella di posta elettronica di chi fa la richiesta, ma non è possibile inserire un indirizzo in conoscenza	1
- in realtà non è "cosa manca" ma sono le intestazioni dei vari campi da rivedere. sotto la dicitura "dettagli della richiesta" non è di facile comprensione che il box sottostante non sia dedicato esclusivamente al testo effettivamente da inserire ma al con	1
- non mi è chiaro come inserire gli allegati	1

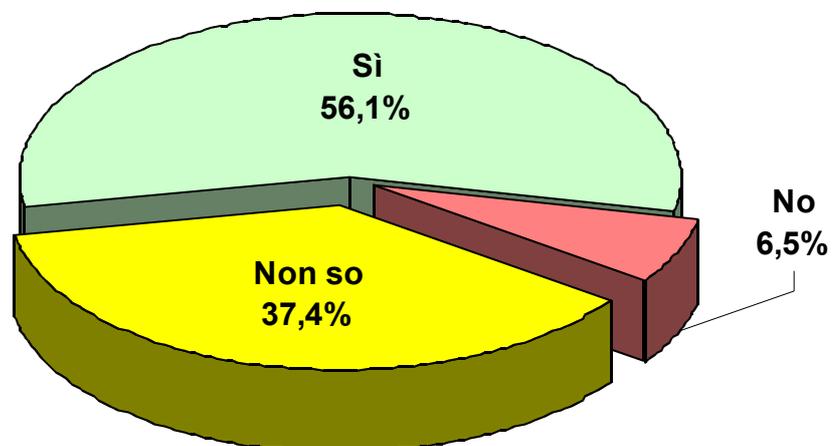
<Se no> D1.1) Cosa manca?	Totale
- troppo rigido	1
Totale	7



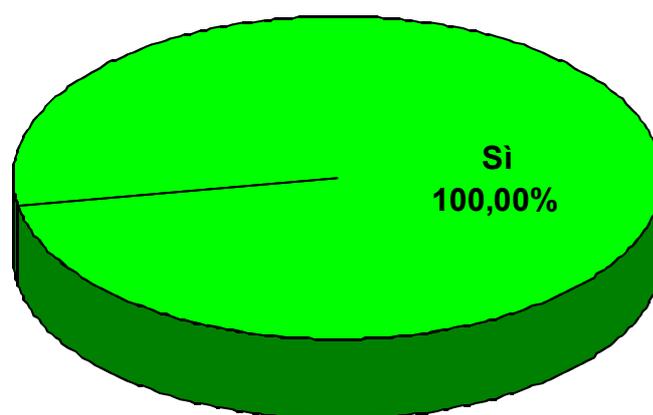
**D3) Hai bisogno di poter utilizzare il sistema di ticketing anche da cellulare?**



**D4) Trovi utile la condivisione del ticket con altri colleghi?**



**E) Negli ultimi 12 mesi, i tempi di pubblicazione garantiti dalla Rete Civica sono sempre stati rispettati?**



Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
Nessun suggerimento	126
- a volte gli aggiornamenti sono davvero molto urgenti e la compilazione del ticket rallenta il lavoro. i campi di nome, e.mail dovrebbero essere già preimpostati per utente, in modo da non dover compilare tutte le volte.	1
- bene così	1
- chiarire all'utenza quando utilizzare il sistema di ticketing e quando è conveniente una segnalazione tramite e-mail e per quali servizi	1
- chiederei di aumentare i mega per gli allegati	1
- come prima anticipato, dare la possibilità di inserire un collega in conoscenza	1
- il programma inserimento se tenuto in stand by, bisogna ricominciare e rifare da capo	1
- il questionario di gradimento lo invierei poco dopo aver utilizzato il servizio, altrimenti l'utente (soprattutto se fa un utilizzo sporadico) si dimentica facilmente di elementi utili per esprimere un giudizio	1
- il ricordare ogni giorno la scadenza delle pagine a parer mio risulta eccessivo. potrebbe essere molto più proficuo spostarla ogni 15 giorni. oltretutto i colleghi non rispondono nell'immediato.	1

Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
- il servizio è perfetto; gli operatori professionali e disponibili e soprattutto non viene mai detto questo non si puo' fare anzi viene sempre trovata la soluzione	1
- il sistema funziona abbastanza bene, anche se ritengo ci sarebbero soluzioni ugualmente efficaci con procedure più snelle e meno burocratiche (e-mail condivise, per esempio).	1
- la richiesta di modifica di un ticket già pubblicato non mi è stato possibile.	1
- nessun suggerimento.	1
- niente da segnalare	1
- non ho alcun suggerimento !!	1
- non ho suggerimenti da fare	1
- non ne ho. per le mie esigenze funziona bene così come è.	1
- non riesco a visualizzare gli aggiornamenti chiesti con il ticket nel nuovo sito del comune	1
- per favore, aboliamo l'uso indiscriminato di termini in inglese. il "sistema di ticketing" è forse più comprensibile se fosse chiamato, ad esempio, "supporto per la pubblicazione"?	1
- personalmente ritengo che una "semplice" mail (o meglio ancora un dialogo "fisico" con i colleghi) sarebbe estremamente più semplice e chiaro di qualsiasi modello.	1
- poter visualizzare le eventuali pagine da aggiornare, magari anche in modo interattivo? trovare il modo per permettere di indicare il punto giusto della pagina da modificare	1
- potrebbe essere utile che il numero del ticket venga riproposto in automatico nelle comunicazioni che lo riguardano, altrimenti devo ripescarlo tornando indietro nelle mail oppure segnarmelo a parte	1
- qualche telefonata coma nel passato	1
- richiederei la possibilità di entrare con username e password e di non dover digitare ogni volta email, nome e cognome	1
- sarebbe utile potersi confrontare anche a voce	1
- sarebbe utile, se possibile, inserire nella barra degli strumenti il colore e la grandezza dei caratteri.	1
- se è davvero obbligatorio utilizzare sempre un unico formato per la pubblicazione dei documenti sul sito dell'amministrazione oppure se è possibile consentire anche altri formati.	1
- sistema troppo farraginoso, con richiesta di informazioni ridondante	1
- trovare un modo per rendere automatico l'inserimento dei dati del richiedente: potrebbe "agganciarlo" dall'utente che ha aperto la sessione intranet? si risparmierebbe tempo... ;)	1
- un vademecum per me più semplice da utilizzare	1
Totale	155

# IL QUESTIONARIO



## OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI Ufficio Rete Civica - Sistema ticketing nel 2019 Indagine sulla qualità del servizio

Gentile utente,

ti chiediamo qualche minuto di tempo per partecipare al questionario per la rilevazione della qualità del servizio di ticketing della Rete Civica, ovvero gli aggiornamenti Web richiesti alla Rete Civica tramite l'applicazione presente sulla Intranet (denominata Support Ticket System <https://ticket.po-net.prato.it/>)

Puoi esprimere le tue opinioni sul servizio aiutandoci così a migliorarlo.

Il questionario è **anonimo**, garantiamo l'assoluta riservatezza dei dati forniti che adopereremo unicamente a fini statistici, ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016.

### 1) Tipologia di utente

- [1] Personale dipendente del Comune di Prato
- [2] Personale non dipendente del Comune di Prato (in servizio civile, tirocini,...)
- [3] Redattori/referenti di enti esterni (quando verrà mandato anche a loro)

### A1) Quanto hai utilizzato il sistema di ticketing per gli aggiornamenti negli ultimi 12 mesi?

- [1] Non ho mai utilizzato il sistema di ticketing → **Il questionario termina qui**
- [2] Sporadicamente (qualche volta l'anno)
- [3] Almeno una volta al mese
- [4] Almeno una volta a settimana
- [5] Almeno una volta al giorno
- [6] Intensamente, ma solo in alcuni periodi dell'anno

### B) Complessivamente quanto sei soddisfatto del sistema di ticketing adottato dall'amministrazione per gli aggiornamenti del sito?

1=per niente soddisfatto/a			6 = molto soddisfatto/a		
1	2	3	4	5	6

### C) – Quanto è stato facile usare il sistema di ticketing?

1=per niente facile			6 = molto facile		
1	2	3	4	5	6

Continua ➡

D1) Nella pagina del ticketing sono presenti tutti gli spazi/campi necessari per descrivere gli aggiornamenti che devi chiedere?

[1] Si [2] No

<Se no> D1.1) Cosa manca? \_\_\_\_\_

D2) Il limite di 2 Mega per gli allegati al sistema di ticketing ti ha creato problemi?

[1] Si [2] No

<Se Si> D2.1) quante volte ti ha complicato l'aggiornamento?

[1] Solo 1 volta [2] Ogni tanto [3] Spesso [4] Sempre

D3) Hai bisogno di poter utilizzare il sistema di ticketing anche da cellulare?

[1] Sì, sempre [2] Sì, solo raramente [3] No

D4) Trovi utile la condivisione del ticket con altri colleghi?

[1] Sì [2] No [2] Non so

#### E) TEMPI DI PUBBLICAZIONE

E1) Negli ultimi 12 mesi, i tempi di pubblicazione garantiti dalla Rete Civica sono sempre stati rispettati?

[1] Sì [2] No

<Se no> E1.1) quante volte è successo

[1] Solo una volta [2] Ogni tanto [3] Spesso [4] Sempre

F) Indica un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

.....  
.....  
.....

Grazie della collaborazione