



PROVINCIA DI CROTONE

**RAPPORTO DI SINTESI
ANALISI CUSTOMER SATISFACTION**

*I servizi erogati dal Bilancio ed Economato e Magazzino
della Provincia di Crotone*

Anno 2021

Crotone, 15 dicembre 2021

INDICE

- **Premessa**
- **Obiettivi dell'indagine**
- **Metodologia utilizzata**
- **Risultati dell'indagine**
 - **Campione e partecipanti**
 - **Frequentazione dei servizi**
 - **Soddisfazione complessiva**
 - ◆ **Soddisfazione area “*Relazionale*”**
 - ◆ **Soddisfazione area “*Tecnica*”**
 - ◆ **Soddisfazione area “*Fisico - Strumentale*”**

...

INDICE

...



Valutazione dei singoli servizi del **BILANCIO ED ECONOMATO E MAGAZZINO:**

- ◇ 2.1 BILANCIO
- ◇ 2.3 ECONOMATO E MAGAZZINO



Conclusioni

PREMESSA

L'attività di controllo sulla qualità dei servizi erogati è realizzata in attuazione dell'articolo 28 del D. Lgs. 150/2009, dell'articolo 147, comma 2, lett. e) del T.U.E.L. e dell'articolo 25 del Regolamento sui Controlli Interni.

L'attività di rilevazione della qualità percepita per l'anno 2021, da parte degli utenti interni, è riferita a 6 servizi, con erogazione del questionario in modalità CAWI dal 22/11/2021 al 03/12/2021:

- Segreteria Generale e Sistema dei controlli interni e qualità
- Personale Area Giuridica ed Economica

➤ **Bilancio ed Economato e Magazzino**

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- Rilevare la **tipologia** di utenza che fruisce dei servizi.
- Verificare l'**adeguatezza** dei servizi erogati in rapporto alle esigenze dell'utenza.
- Individuare eventuali scostamenti tra qualità "**progettata**" (prevista nel Piano delle Performance 2021) e quella "**percepita**".
- Acquisire eventuali **proposte** di miglioramento e/o suggerimenti.
- Adottare una carta dei servizi, con la qualità "**progettata**".
- Adottare i necessari **correttivi**.

METODOLOGIA UTILIZZATA (1)

La metodologia utilizzata per l'indagine è stata quella dell'auto-compilazione del questionario con la tecnica CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), mediante lo sviluppo di un'applicazione basata sull'utilizzo di Web per l'acquisizione dei dati (google.doc).

Per assicurare il principio dell'anonimato, sono stati adottati i seguenti accorgimenti:

- non personalizzare i questionari con una pre-compilazione dei dati anagrafici;
- consentire la compilazione del questionario in ambiente riservato, senza l'osservazione diretta da parte di rilevatori / incaricati della raccolta dei questionari / colleghi ecc.;
- garantire l'anonimato durante l'elaborazione dei dati, anche attraverso il ricorso a procedure informatiche.

METODOLOGIA UTILIZZATA (2)

Per ogni ambito d'indagine è stato individuato un gruppo di domande, obbligatorie per tutti i servizi, ritenute fondamentali per procedere ad un'analisi sistematica del contesto, entro cui si svolge l'attività lavorativa, nonché alla comparabilità dei risultati, tra i diversi servizi dell'Ente. Le aree di analisi sono state le seguenti:

RELAZIONALE

- R.01 Cortesia dei dipendenti con cui ha parlato
- R.02 Capacità dei dipendenti di comprendere il suo problema e farsene carico
- R.03 Certezza del recepimento della richiesta da parte degli uffici

TECNICA

- T.01 Certezza della risposta
- T.02 Certezza della correttezza e completezza dell'informazione
- T.03 Precisione del servizio
- T.04 Consulenza personalizzata

ORGANIZZATIVA

- O.01 Tempi di attesa nell'erogazione del servizio
- O.02 Tempi di risposta alla richiesta
- O.03 Facilità di contattare sostituti in mancanza del responsabile

METODOLOGIA UTILIZZATA (3)

I questionari, con domande a risposta chiusa, hanno avuto le seguenti caratteristiche, comuni a tutte le categorie di utenza:

- Valutazione della **soddisfazione ponderata** relativamente ad alcuni aspetti del servizio, con giudizio “*per nulla, poco, soddisfacente, abbastanza, molto, pienamente*”.
- Valutazione della qualità di alcuni servizi erogati dal personale addetto, con scala “**1, 2, 3, 4, 5, 6**”.

IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI

In assenza di dati puntuali, il calcolo del campione è stato effettuato considerando un campione di n. **40**, tra dipendenti ed Amministratori della Provincia di Crotone, sull'universo di n. 136 utenti, con posta elettronica istituzionale. Secondo la seguente tabella:

TIPOLOGIA DI UTENTE	Numero Campione
Presidente	1
Consigliere	5
Dirigente	5
Posizione organizzativa /Alta Professionalità /Responsabile di servizio	12
Altro personale	17

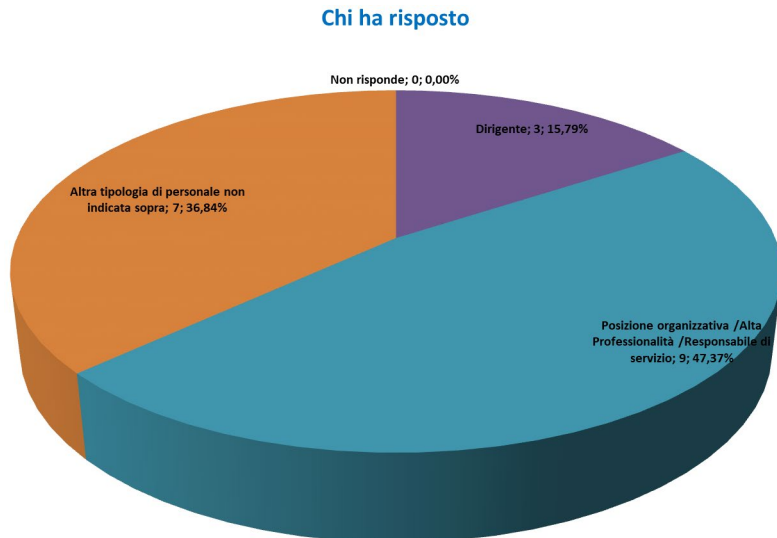
IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI (2)

Sono stati compilati 19 questionari.

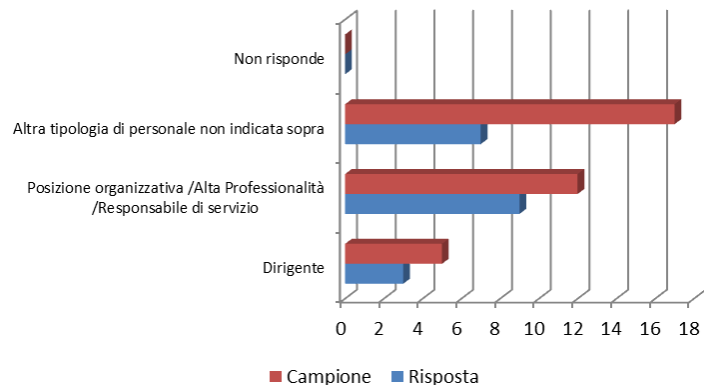
Numero di questionari compilati 19

Numero di questionari trasmessi 40

Grado di partecipazione 47,500%

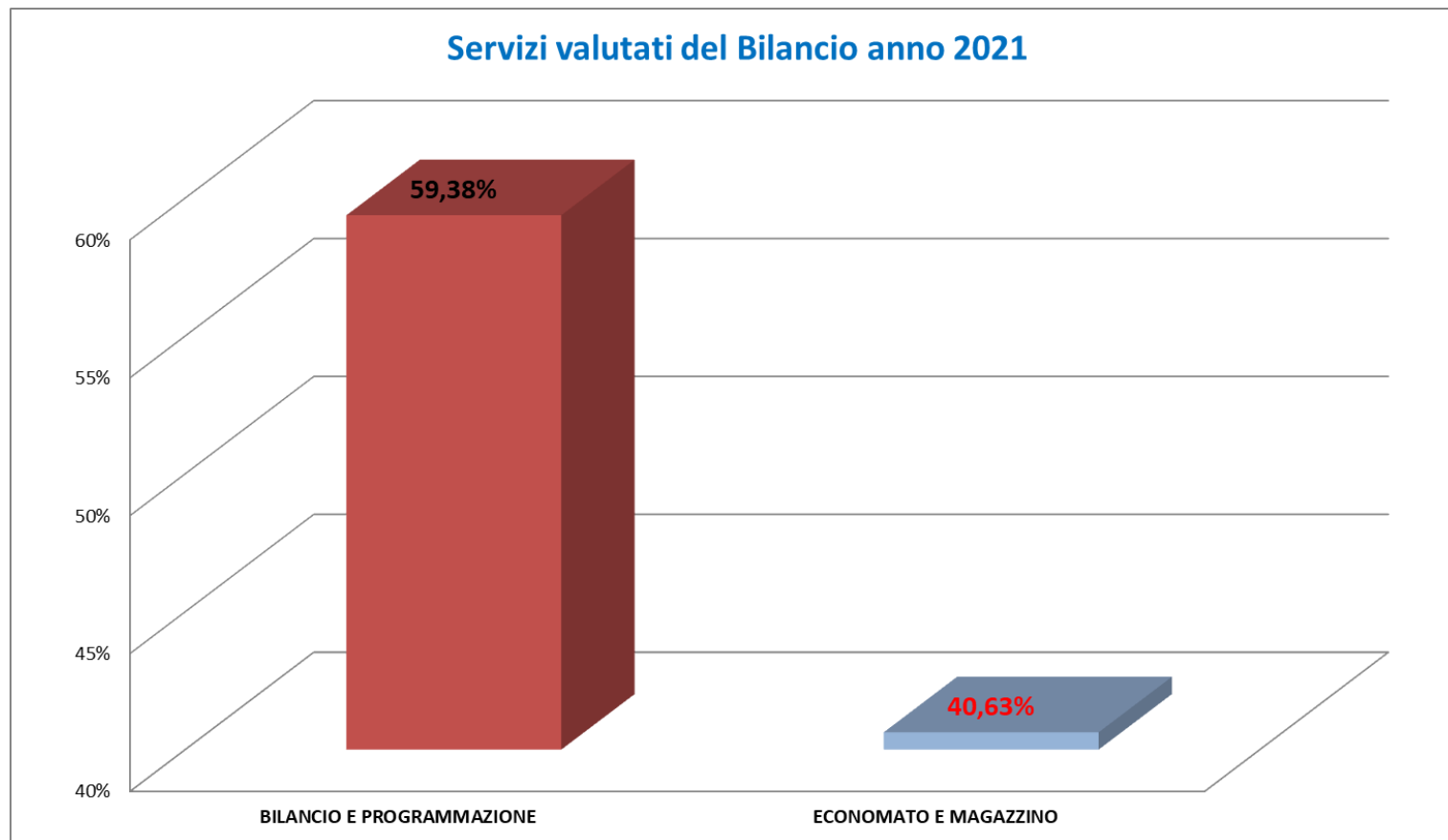


Incidenza delle risposte sul campione



Il Presidente e i 5 Consiglieri non hanno risposto riducendo l'attendibilità su alcuni servizi previsti esclusivamente per loro

FREQUENTAZIONE DEI SERVIZI



I SERVIZI EROGATI DAL BILANCIO E PROVVEDITORATO DELLA PROVINCIA DI CROTONE

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Nell'assegnazione di un giudizio complessivo sul servizio, facendo ricorso ad una scala da 1 a 6, utilizzata per analisi di benchmarking interno ed esterno, il punteggio medio è risultato essere pari a **3,739** e **6,232**, su scala 10.

In particolar modo, hanno conseguito il punteggio maggiore:

- la cortesia (voto **6,93**);
- la capacità dei dipendenti di comprendere il suo problema e farsene carico (voto **6,75**);
- la consulenza personalizzata (**6,40**).

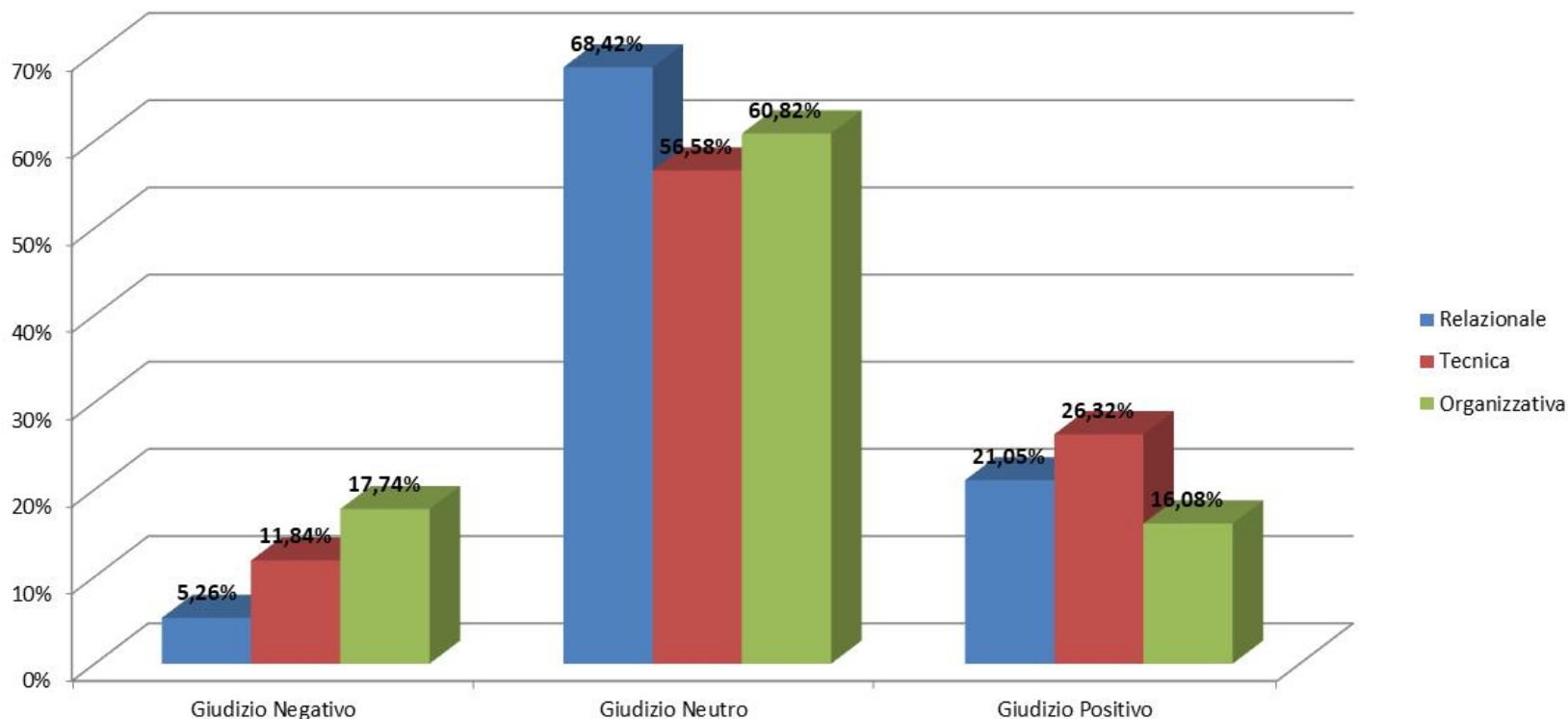
LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (1)

Come emerge dai tre grafici relativi alla soddisfazione per area di competenza, l'Area **RELAZIONALE** è stata quella nella quale è stato raggiunto il più alto grado di soddisfazione dell'utenza, con un voto medio pari a **6,603** in miglioramento rispetto all'ultima rilevazione del 2012 pari a 6,468.

Seguono l'Area **TECNICA**, con un voto medio di **6,253** e l'Area **ORGANIZZATIVA**, che si colloca al terzo ed ultimo posto, con un punteggio medio pari a **5,840**.

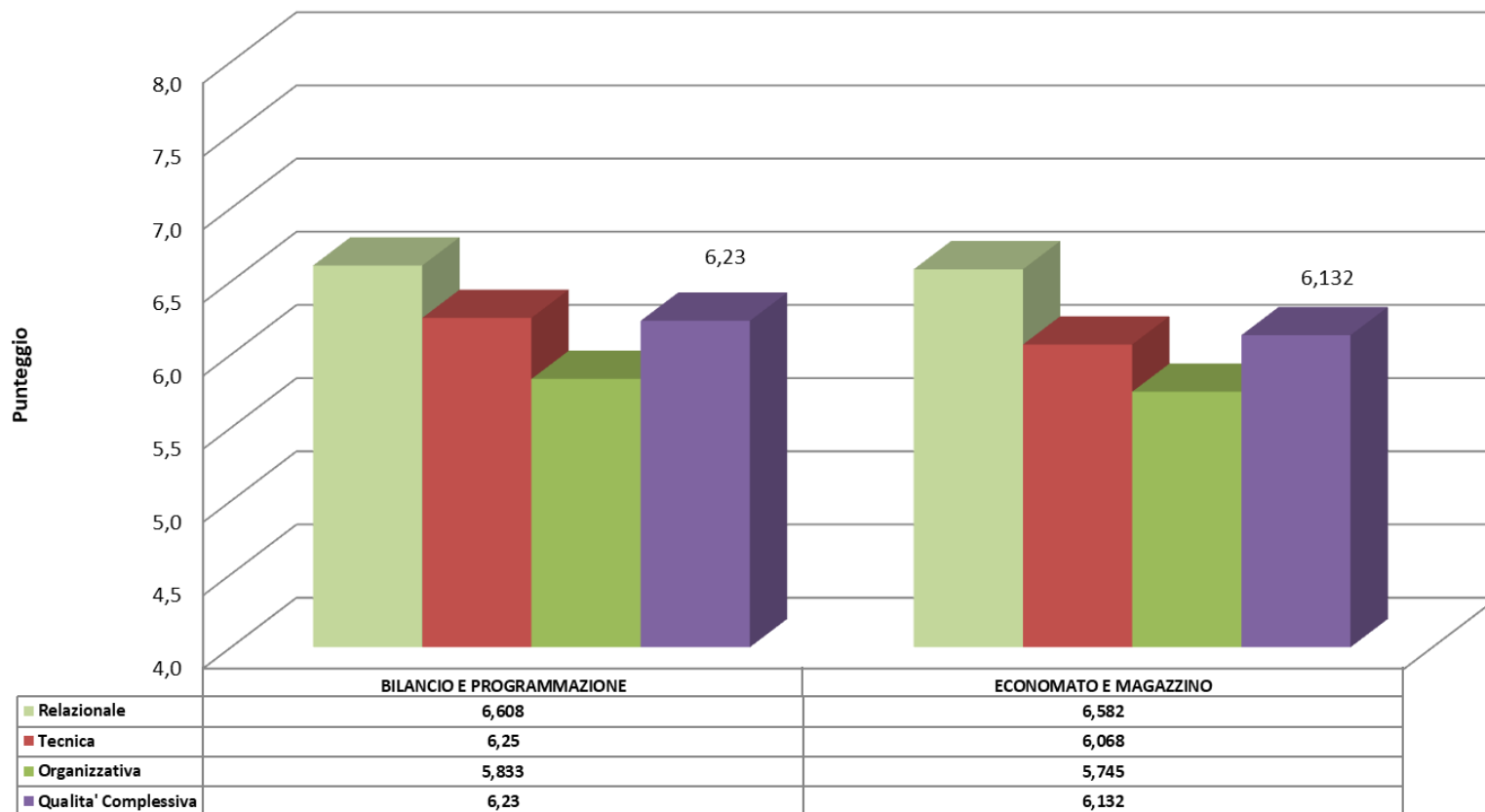
ISTOGRAMMA DEL GIUDIZIO COMPLESSIVO

Incidenza delle frequenze sui giudizi qualitativi

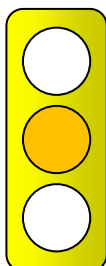


ISTOGRAMMA DEL GIUDIZIO COMPLESSIVO (1)

Dimensioni della qualità per servizio

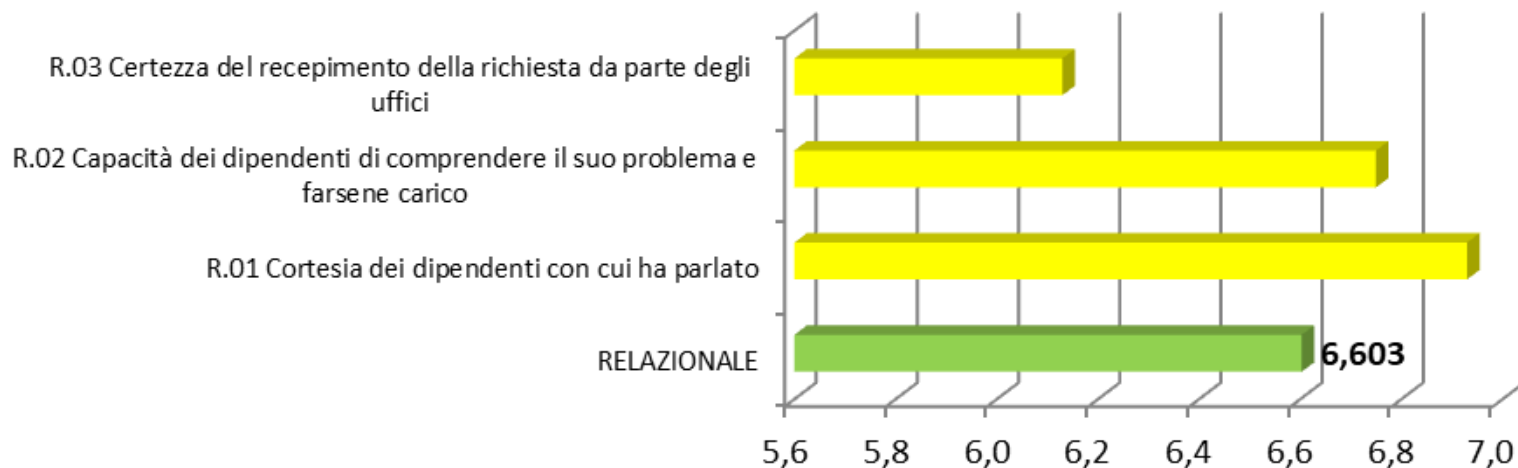


SODDISFAZIONE AREA RELAZIONALE

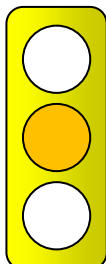


	Codifica	Numero frequenze	Incidenza	per nulla soddisfacent e %	poco soddisfacent e %	soddisfacent e %	abbastanza soddisfacent e %	molto soddisfacent e %	pienamente soddisfacent e %	Media	Media base 10
RELAZIONALE				5,26%	0,00%	19,30%	49,12%	21,05%	5,26%	3,963	6,603
R.01 Cortesia dei dipendenti con cui ha parlato	R.01			0,00%	0,00%	15,79%	57,89%	21,05%	5,26%	4,160	6,930
R.02 Capacità dei dipendenti di comprendere il suo problema e farsene carico	R.02			5,26%	0,00%	15,79%	47,37%	26,32%	5,26%	4,050	6,750
R.03 Certezza del recepimento della richiesta da parte degli uffici	R.03			10,53%	0,00%	26,32%	42,11%	15,79%	5,26%	3,680	6,130

Il fattore relazionale della qualità

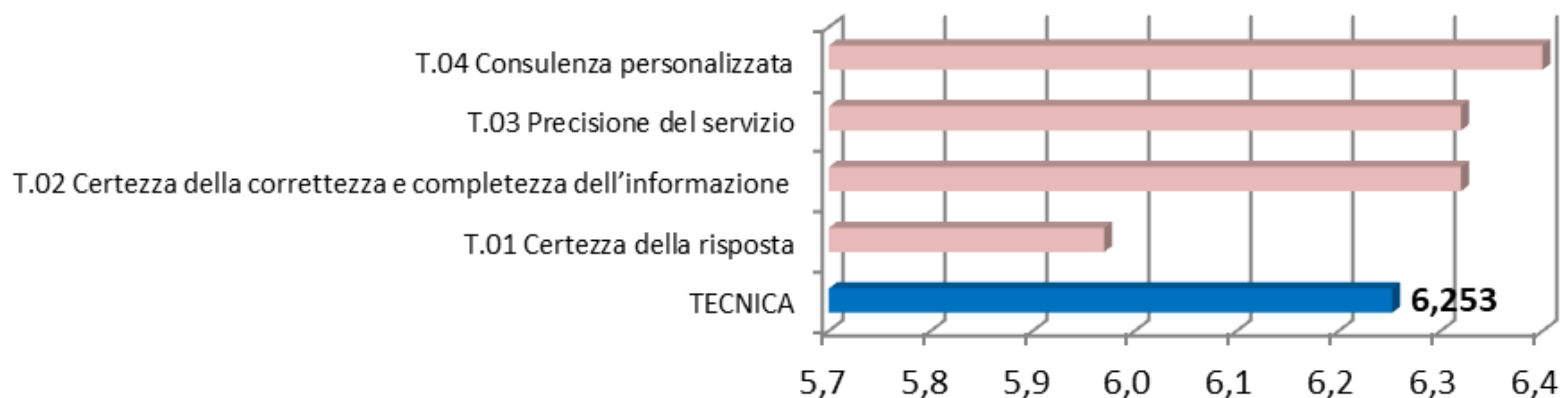


SODDISFAZIONE AREA TECNICA

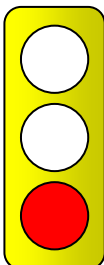


	Codifica	Numero frequenze	Incidenza	per nulla soddisfacenti %	poco soddisfacenti %	soddisfacenti %	abbastanza soddisfacenti %	molto soddisfacenti %	pienamente soddisfacenti %	Media	Media base 10
TECNICA				10,53%	1,32%	27,63%	28,95%	26,32%	5,26%	3,750	6,253
T.01 Certezza della risposta	T.01			10,53%	5,26%	31,58%	26,32%	21,05%	5,26%	3,580	5,970
T.02 Certezza della correttezza e completezza dell'informazione	T.02			10,53%	0,00%	26,32%	31,58%	26,32%	5,26%	3,790	6,320
T.03 Precisione del servizio	T.03			10,53%	0,00%	31,58%	21,05%	31,58%	5,26%	3,790	6,320
T.04 Consulenza personalizzata	T.04			10,53%	0,00%	21,05%	36,84%	26,32%	5,26%	3,840	6,400

Il fattore tecnico della qualità

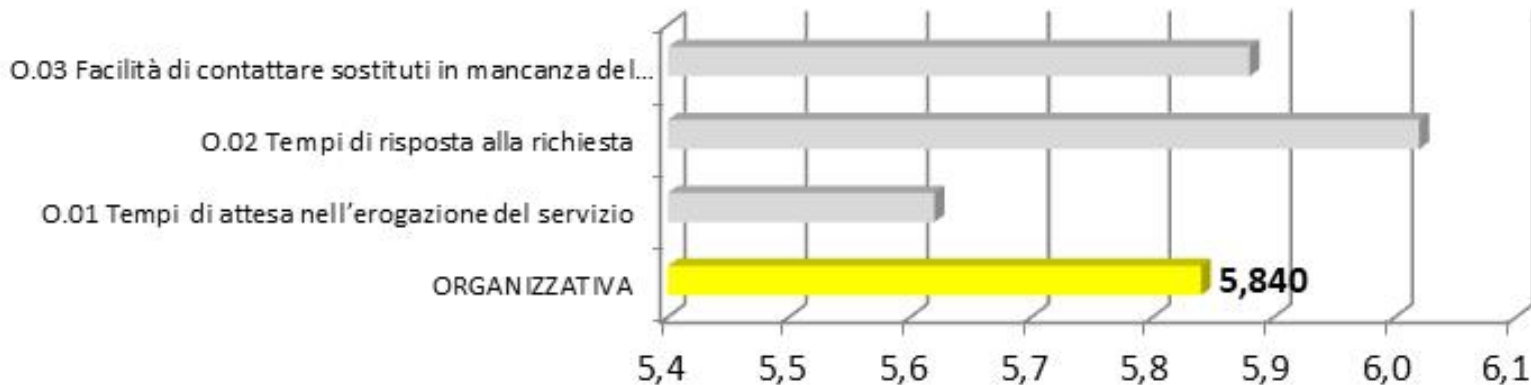


SODDISFAZIONE AREA STRUMENTALE- FISICA



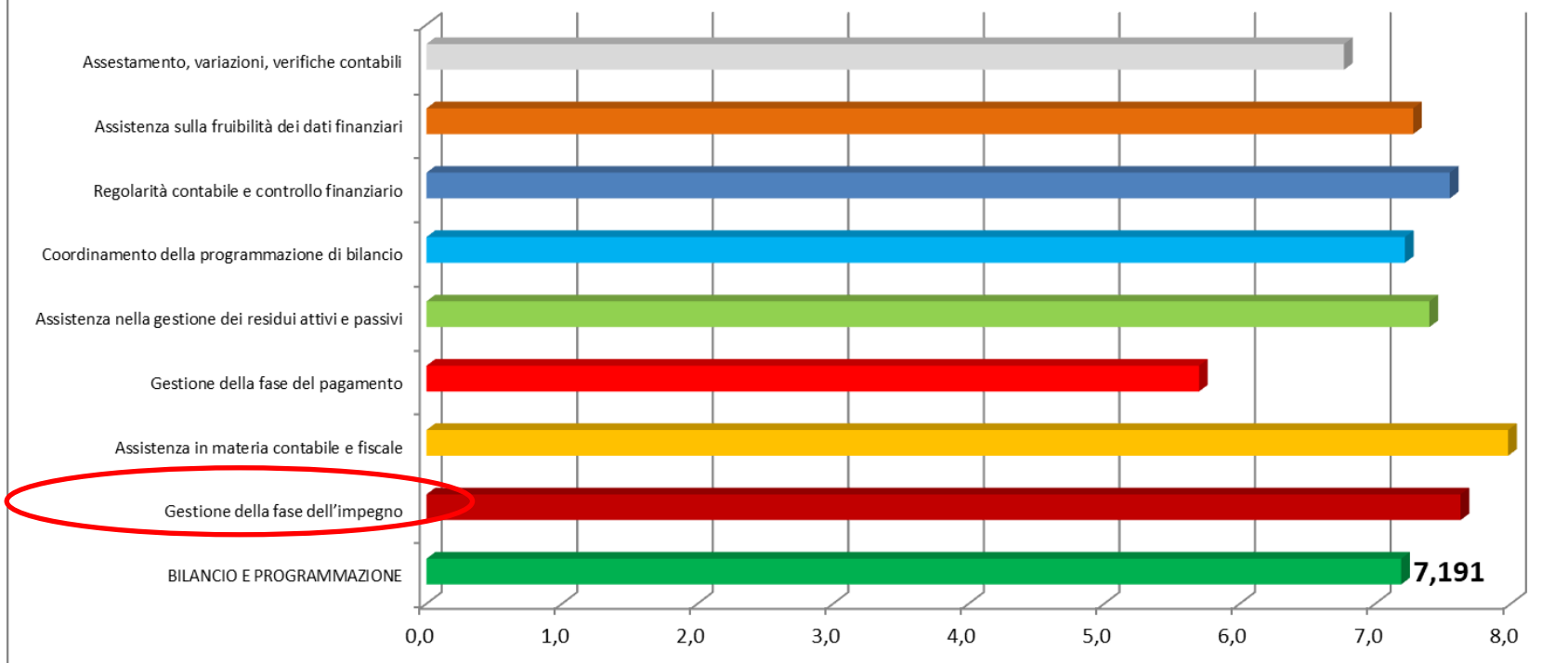
	Codifica	Numero frequenze	Incidenza	per nulla soddisfacent e %	poco soddisfacent e %	soddisfacent e %	abbastanza soddisfacent e %	molto soddisfacent e %	pienamente soddisfacent e %	Media	Media base 10
ORGANIZZATIVA				10,72%	7,02%	30,41%	30,41%	16,08%	5,36%	3,503	5,840
O.01 Tempi di attesa nell'erogazione del servizio	O.01			10,53%	10,53%	31,58%	31,58%	10,53%	5,26%	3,370	5,620
O.02 Tempi di risposta alla richiesta	O.02			11,11%	0,00%	33,33%	33,33%	16,67%	5,56%	3,610	6,020
O.03 Facilità di contattare sostituti in mancanza del responsabile	O.03			10,53%	10,53%	26,32%	26,32%	21,05%	5,26%	3,530	5,880

Il fattore organizzativo della qualità

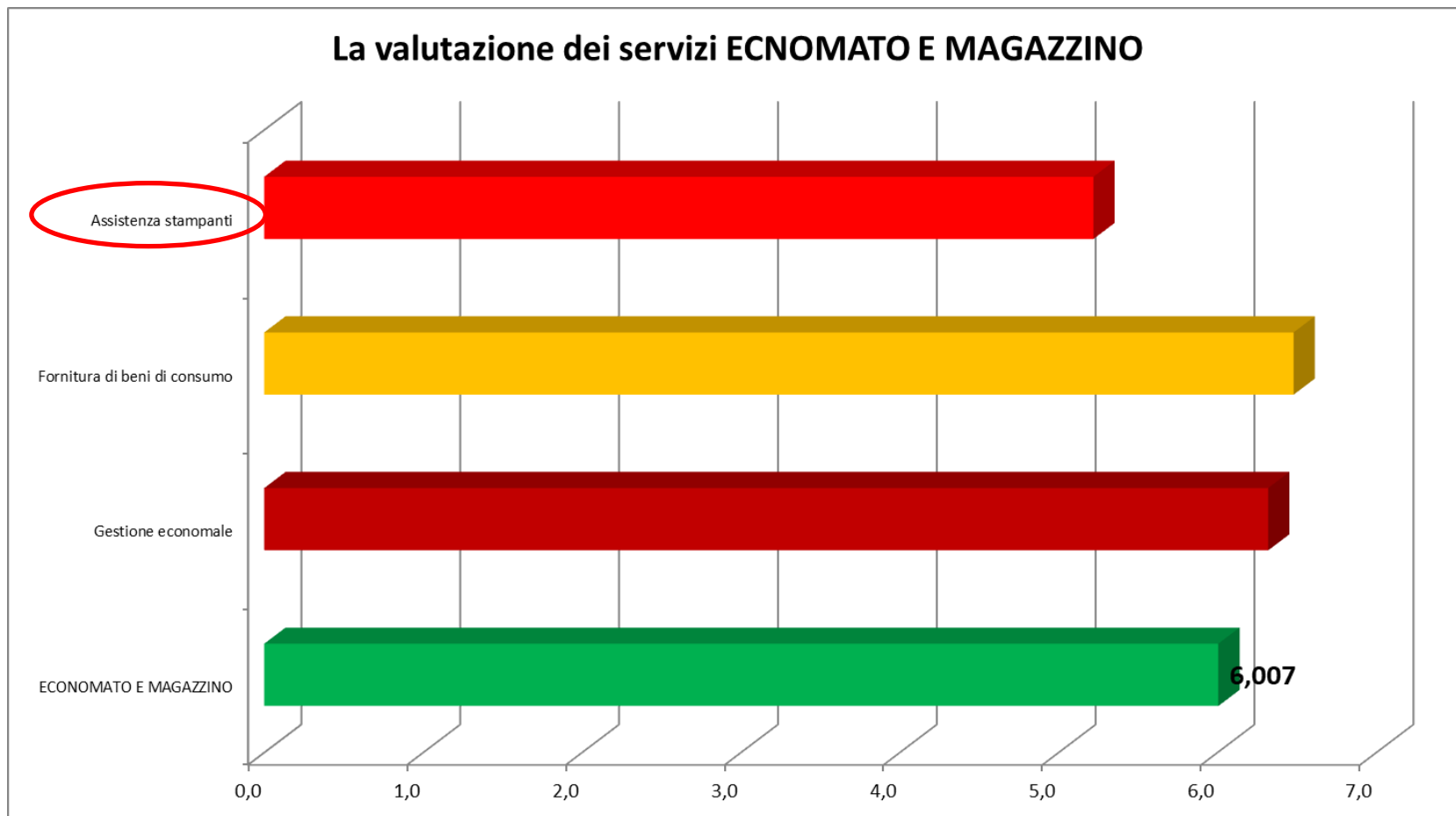


La valutazione dei servizi del Bilancio




La valutazione dei servizi BILANCIO E PROGRAMMAZIONE



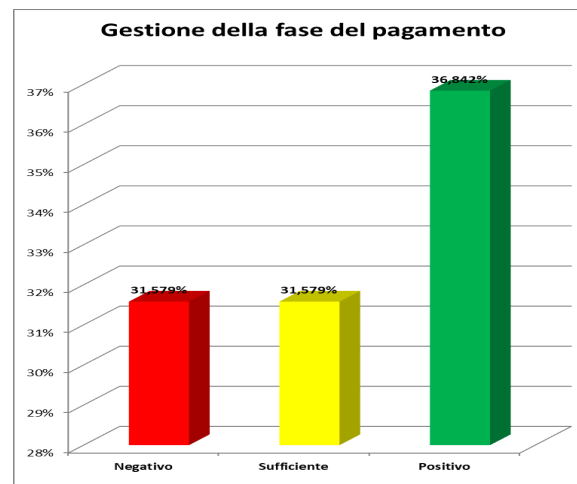
La valutazione dei servizi dell'Economato e Magazzino






DETTAGLIO AREE DI DEBOLEZZA

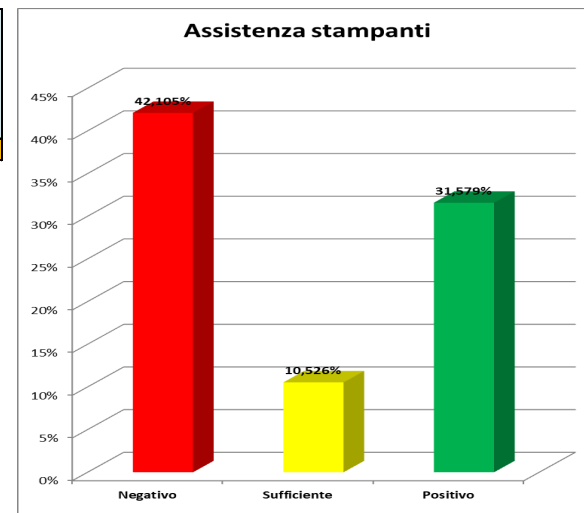
Attività Valutata	Servizio	Codifica attività	Numero frequenze	 Negativo	 Sufficiente	 Positivo	Media	Media base 10
Gestione della fase del pagamento	2.1	2.1.3	19	31,579%	31,579%	36,842%	3,42	5,70

Le 6 negative hanno dato una valutazione media di 3,833 pari a 6,388 sugli altri servizi del Settore. I tre dirigenti hanno dato una valutazione media del 3,667.



Attività Valutata	Servizio	Codifica attività	Numero frequenze	 Negativo	 Sufficiente	 Positivo	Media	Media base 10
Assistenza stampanti	2.3	2.3.3	16	42,105%	10,526%	31,579%	3,13	5,22

Le 8 risposte negative hanno dato una valutazione media di 3,750 pari a 6,25 sugli altri servizi del Settore.



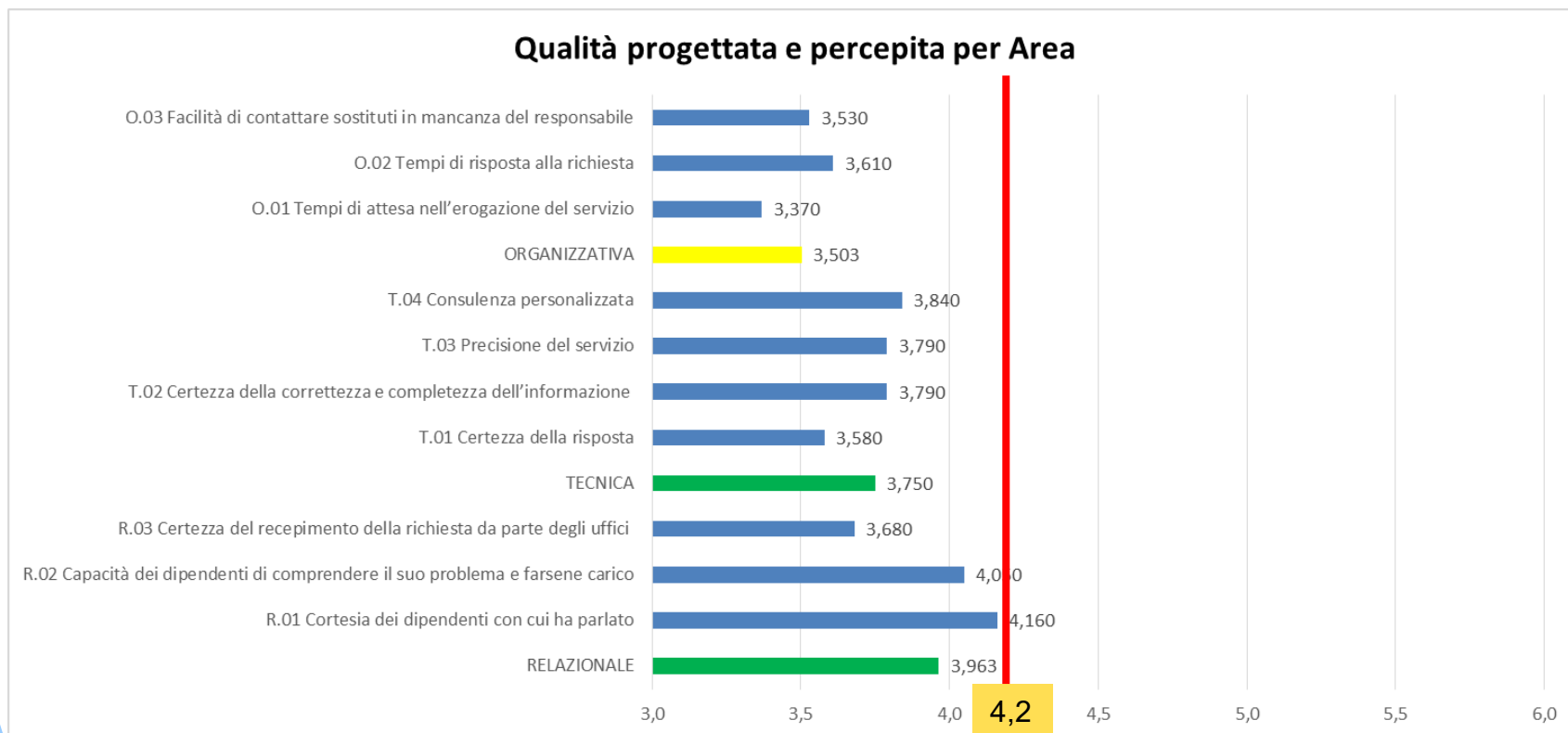
SUGGERIMENTI

Sono stati presentati 2 suggerimenti che rappresentano elementi di riflessione, sugli argomenti trattati dal questionario:

- L'assistenza sulle stampanti non è stata realizzata malgrado la raccolta dei fabbisogni ed i tempi di pagamento risultano poco affidabili anche quando i fornitori sono indispensabili per il buon funzionamento dell'Ente;
- Maggiore formazione.

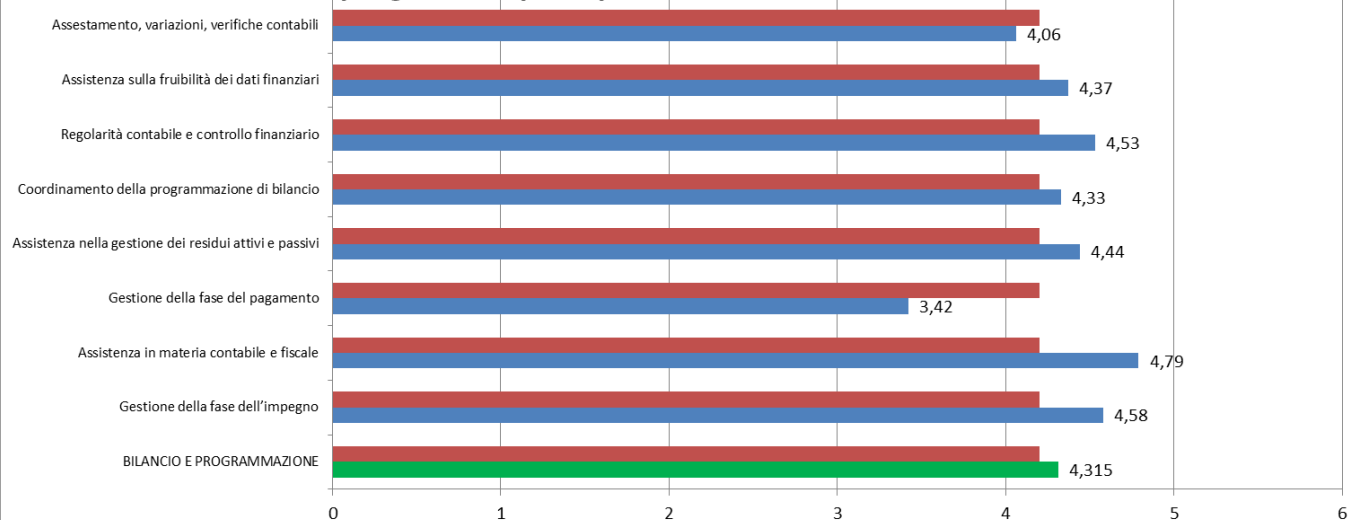
CONCLUSIONI

Appare interessante una prima analisi dei risultati dell'indagine, rispetto alla qualità **Progettata** prevista nel piano delle Performance 2021-2023.

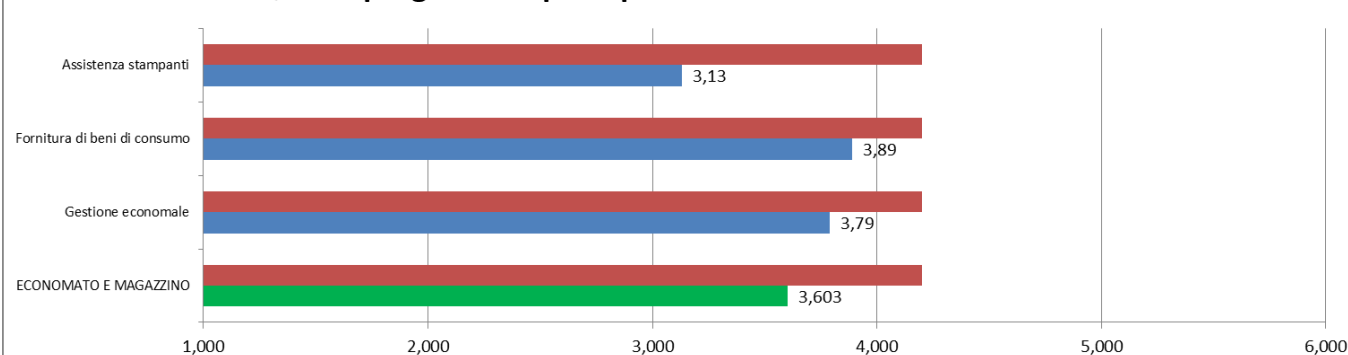


CONCLUSIONI (2)

Qualità progettata e percepita Servizi BILANCIO E PROGRAMMAZIONE

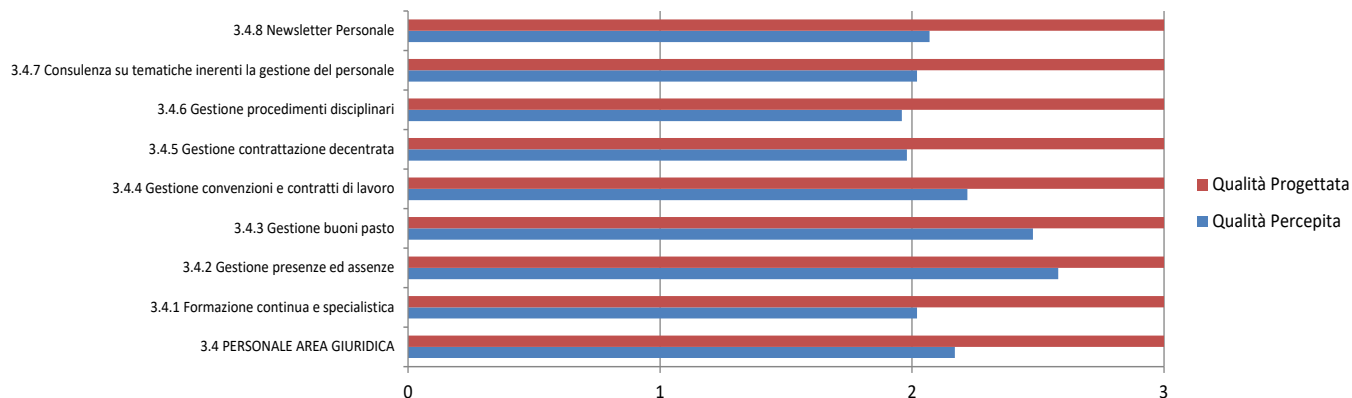


Qualità progettata e percepita PERSONALE AREA ECONOMICA

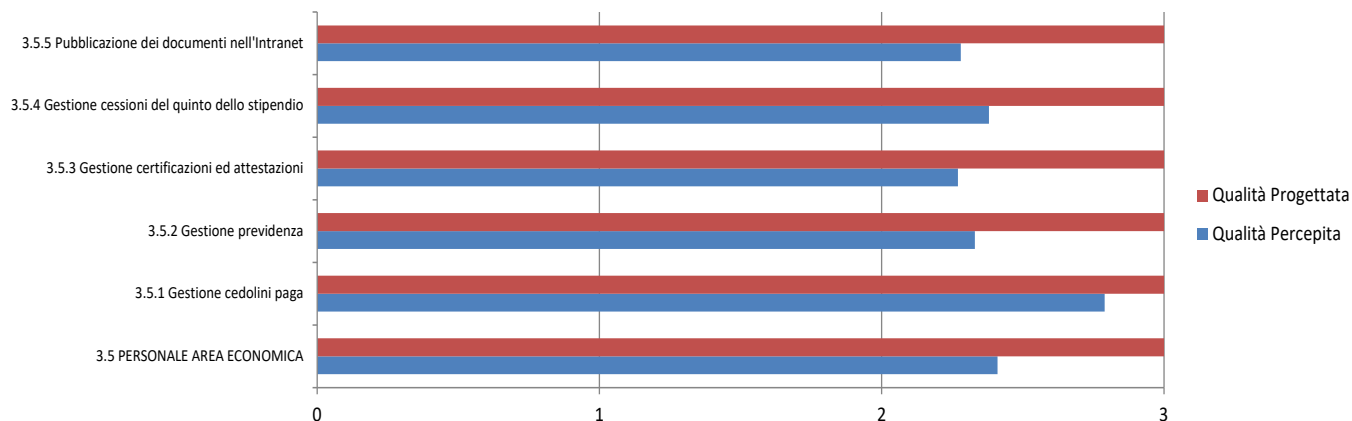


CONCLUSIONI (3)

Qualità progettata e percepita Personale area giuridica

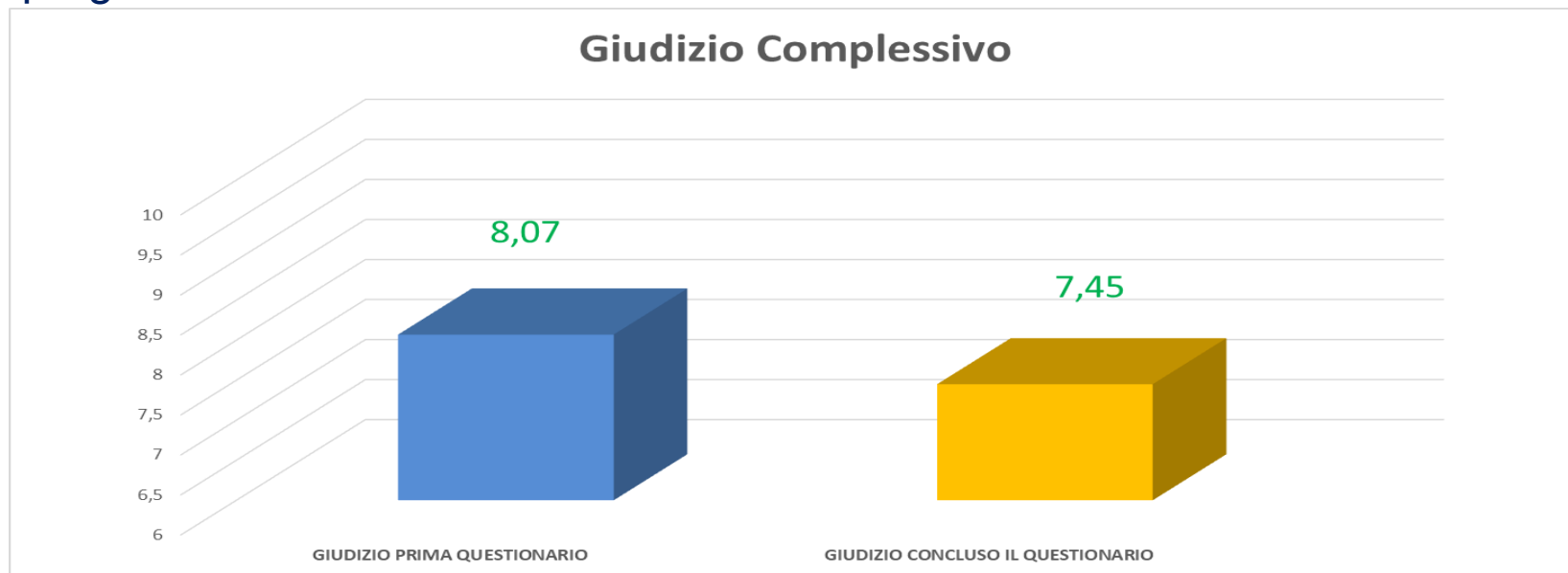


Qualità progettata e percepita Personale area economica



CONCLUSIONI (4)

Il giudizio complessivo è pari a 8,07, prima prima di dettagliare le percezioni alle singole domande e successivamente pari a 7,45 rispetto a quella progettata di 7:



Infine, la mancata partecipazione dei consiglieri e del Presidente in genere riduce notevolmente la significatività del gradimento di alcuni servizi interamente a loro riservati.