



PROVINCIA DI CROTONE

**RAPPORTO DI SINTESI
ANALISI CUSTOMER SATISFACTION**

*I servizi erogati dal Personale area Giuridica ed Economica
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 Settore 1:

- ◆ 1.4 AREA GIURIDICA
- ◆ 1.5 AREA ECONOMICA



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

➤ **Personale area Giuridica ed Economica**

➤ Bilancio e Provveditorato

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. **87** tra dipendenti della Provincia di Crotone, sull'universo di n. 129 utenti, con posta elettronica istituzionale. Secondo la seguente tabella:

TIPOLOGIA DI UTENTE	Numero Campione
Dirigente	5
Posizione organizzativa /Alta Professionalità /Responsabile di servizio	12
Altro personale	70

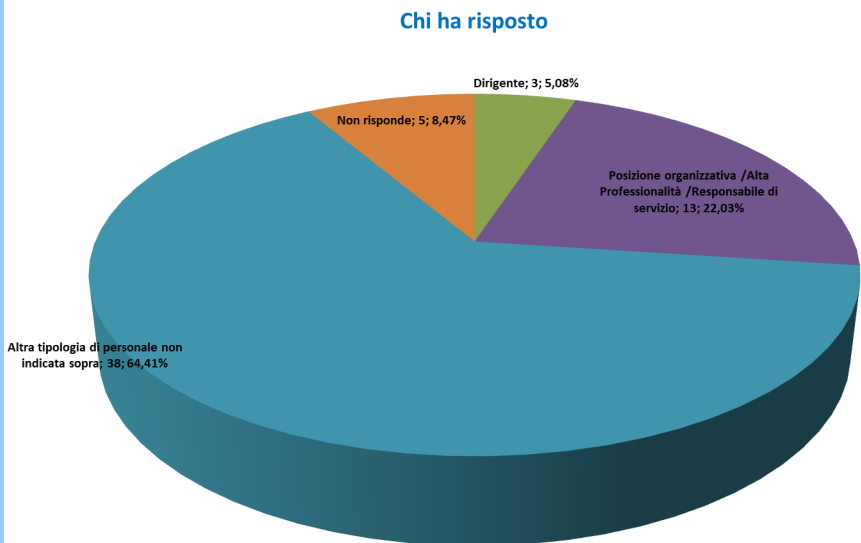
IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI (2)

Sono stati compilati 59 questionari.

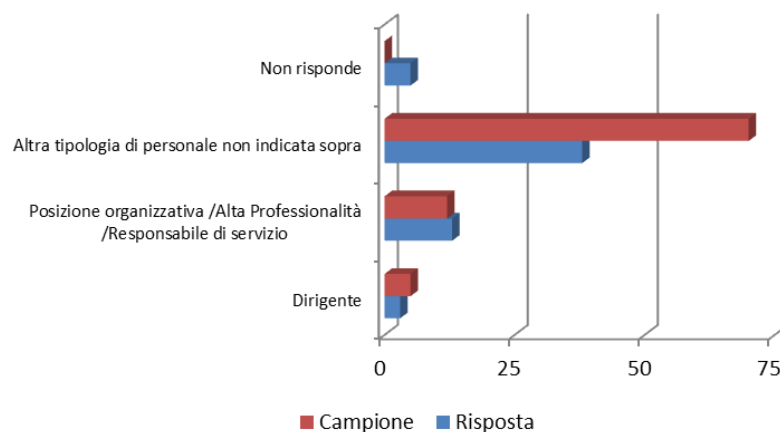
Numero di questionari compilati 59

Numero di questionari trasmessi 87

Grado di partecipazione 67,816%

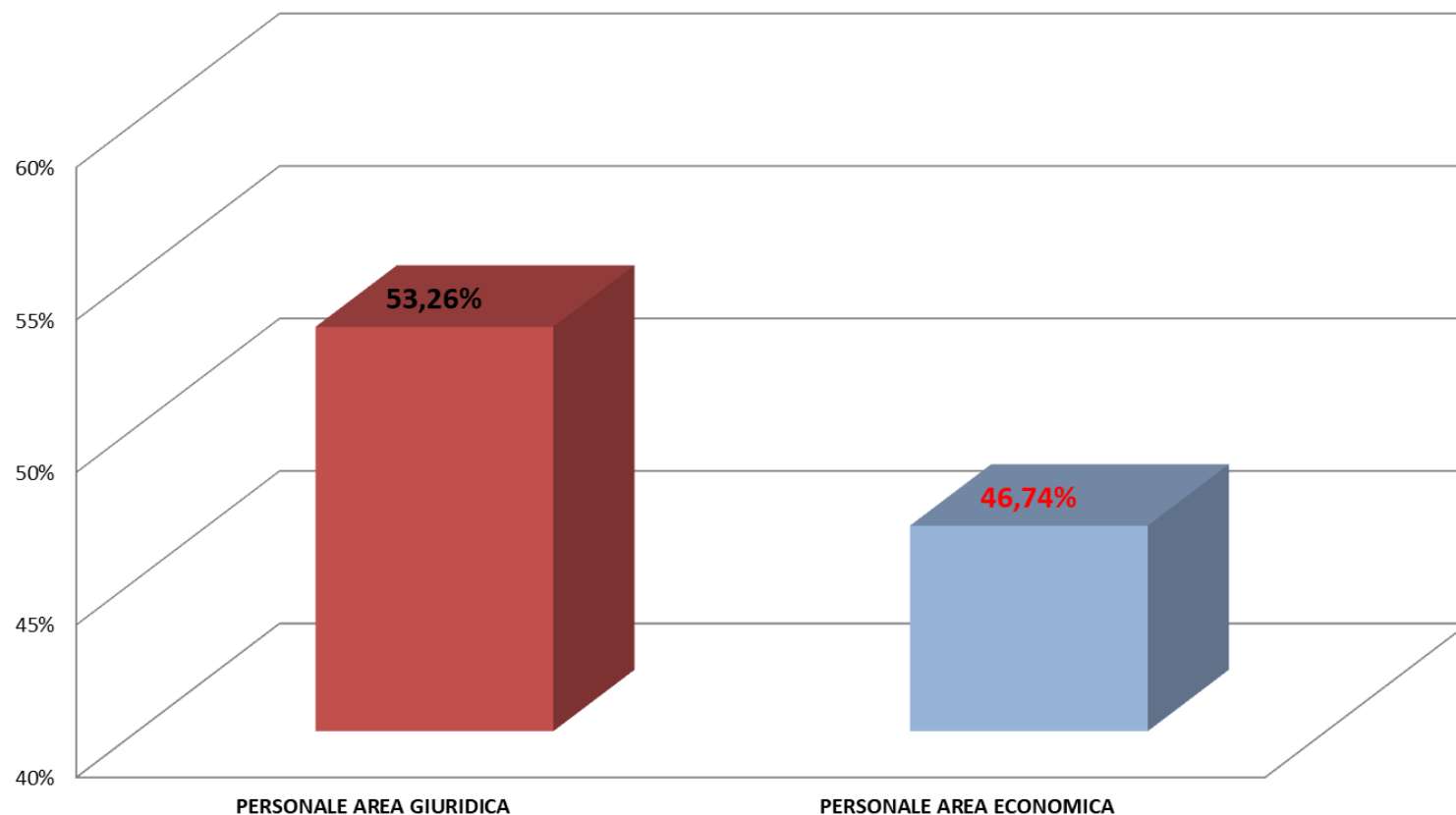


Incidenza delle risposte sul campione



FREQUENTAZIONE DEI SERVIZI

Servizi valutati del Personale anno 2021



I SERVIZI EROGATI DA PERSONALE AREA GIURIDICA ED ECONOMICA 2021

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 **4,226** e **7,044**, su scala 10. Il risultato è migliorativo rispetto al 6,349 del 2012.

In particolar modo, hanno conseguito il punteggio maggiore:

- la cortesia (voto **7,33**) migliorato rispetto al 6,92 del 2012;
- la precisione del servizio (voto **7,22**);
- la certezza del recepimento della richiesta da parte degli uffici (**7,15**).

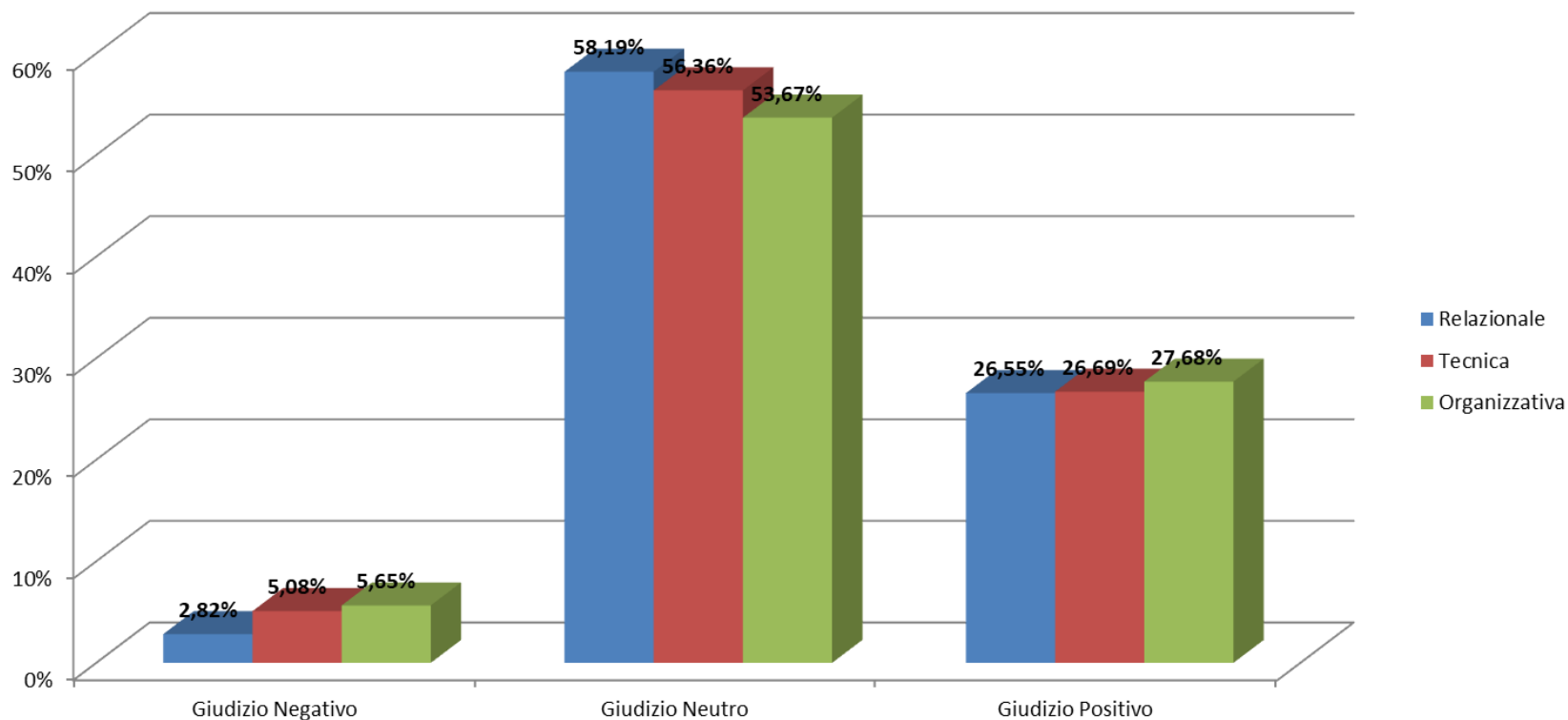
LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (1)

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 **7,177**.

Seguono l'Area **TECNICA**, con un voto medio di **7,043** e l'Area **ORGANIZZATIVA**, che si colloca al terzo ed ultimo posto, con un punteggio medio pari a **6,913**.

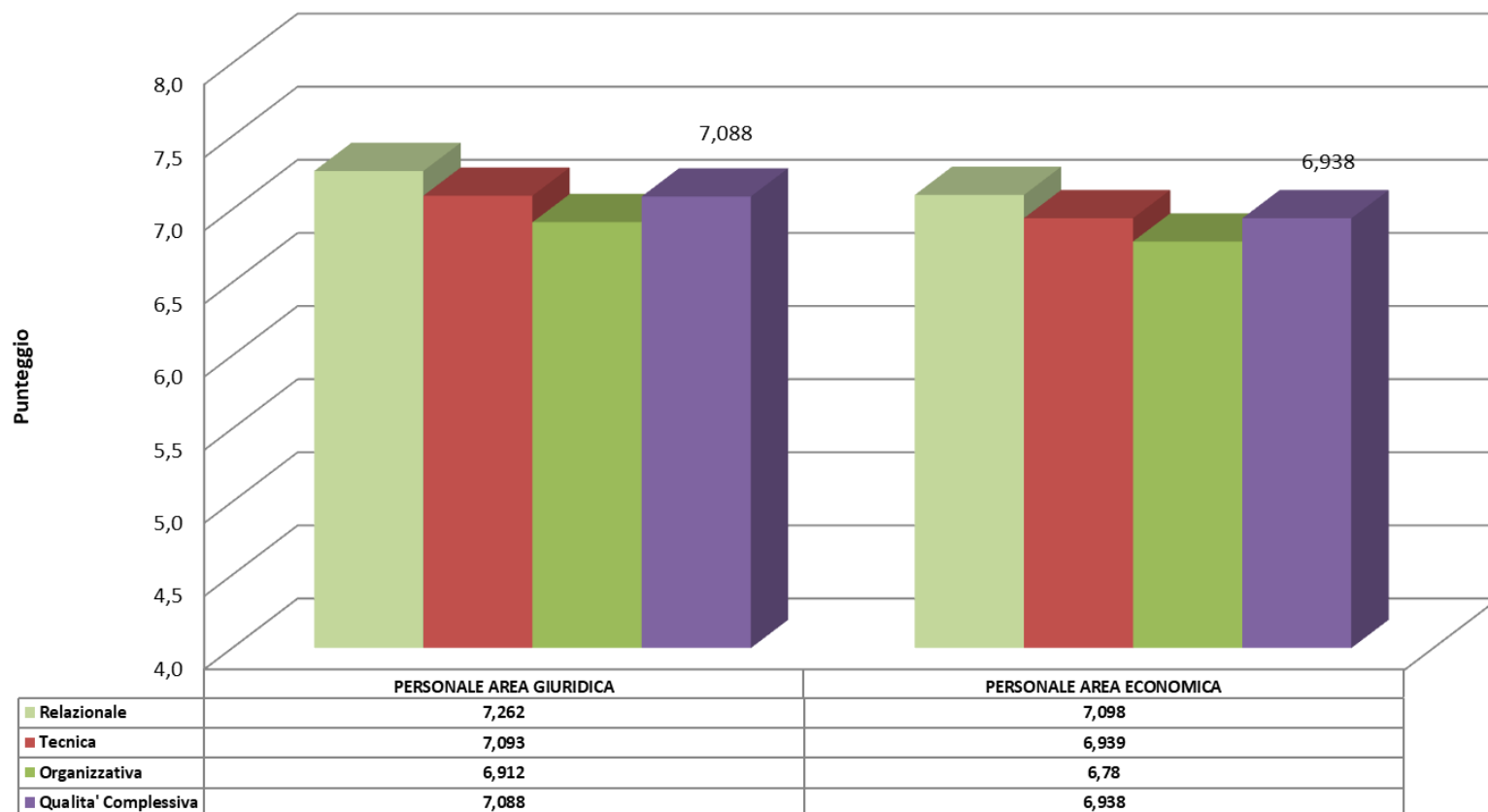
ISTOGRAMMA DEL GIUDIZIO COMPLESSIVO

Incidenza delle frequenze sui giudizi qualitativi

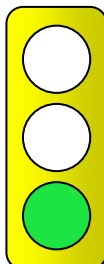


ISTOGRAMMA DEL GIUDIZIO COMPLESSIVO (1)

Dimensioni della qualità per servizio

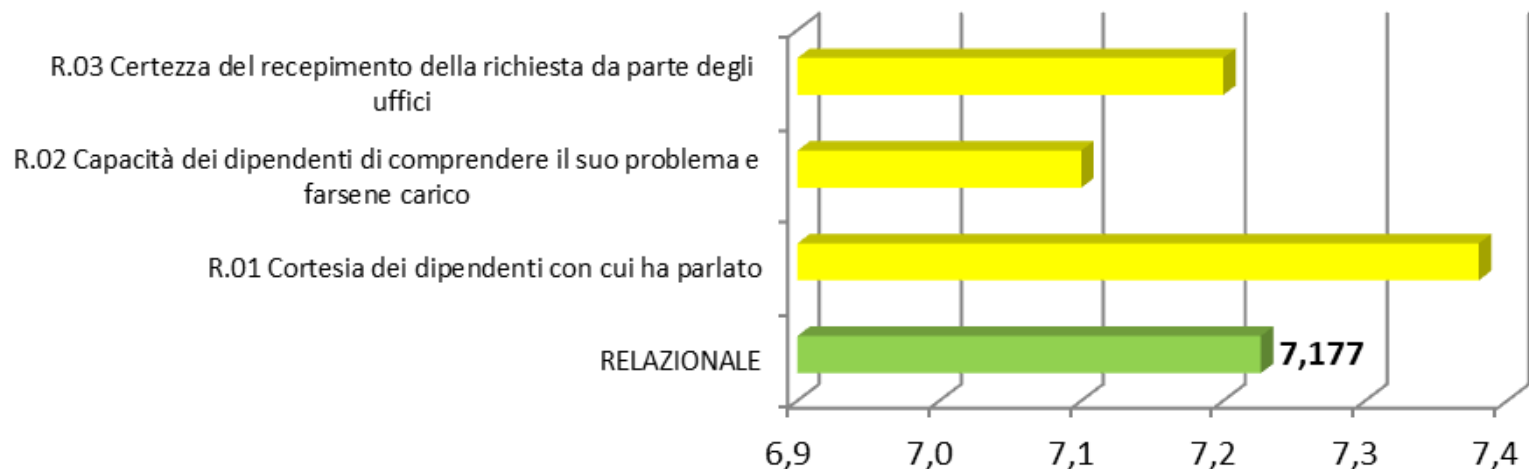


SODDISFAZIONE AREA RELAZIONALE

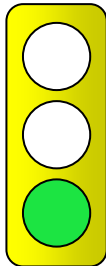


	per nulla soddisfacente %	poco soddisfacente %	soddisfacent e %	abbastanza soddisfacent e %	molto soddisfacent e %	pienamente soddisfacent e %	Media	Media base 10
RELAZIONALE	0,56%	2,26%	12,99%	45,20%	24,29%	12,43%	4,307	7,177
R.01 Cortesia dei dipendenti con cui ha parlato	0,00%	1,69%	13,56%	40,68%	28,81%	13,56%	4,400	7,330
R.02 Capacità dei dipendenti di comprendere il suo problema e farsene carico	1,69%	3,39%	10,17%	49,15%	20,34%	11,86%	4,230	7,050
R.03 Certezza del recepimento della richiesta da parte degli uffici	0,00%	1,69%	15,25%	45,76%	23,73%	11,86%	4,290	7,150

Il fattore relazionale della qualità

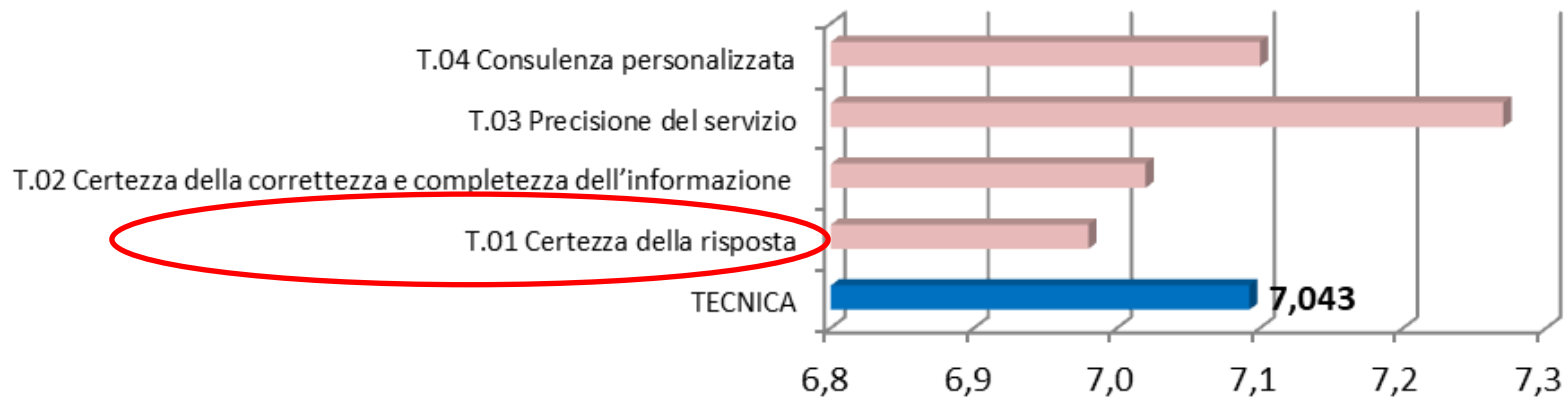


SODDISFAZIONE AREA TECNICA

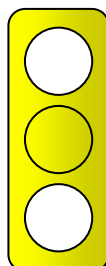


	per nulla soddisfacent e %	poco soddisfacent e %	soddisfacent e %	abbastanza soddisfacent e %	molto soddisfacent e %	pienamente soddisfacent e %	Media	Media base 10
TECNICA	1,27%	3,81%	14,83%	41,53%	24,15%	11,86%	4,225	7,043
T.01 Certezza della risposta	1,69%	5,08%	16,95%	38,98%	23,73%	11,86%	4,160	6,930
T.02 Certezza della correttezza e completezza dell'informazione	1,69%	3,39%	18,64%	37,29%	23,73%	11,86%	4,180	6,970
T.03 Precisione del servizio	0,00%	3,39%	13,56%	42,37%	25,42%	13,56%	4,330	7,220
T.04 Consulenza personalizzata	1,69%	3,39%	10,17%	47,46%	23,73%	10,17%	4,230	7,050

Il fattore tecnico della qualità

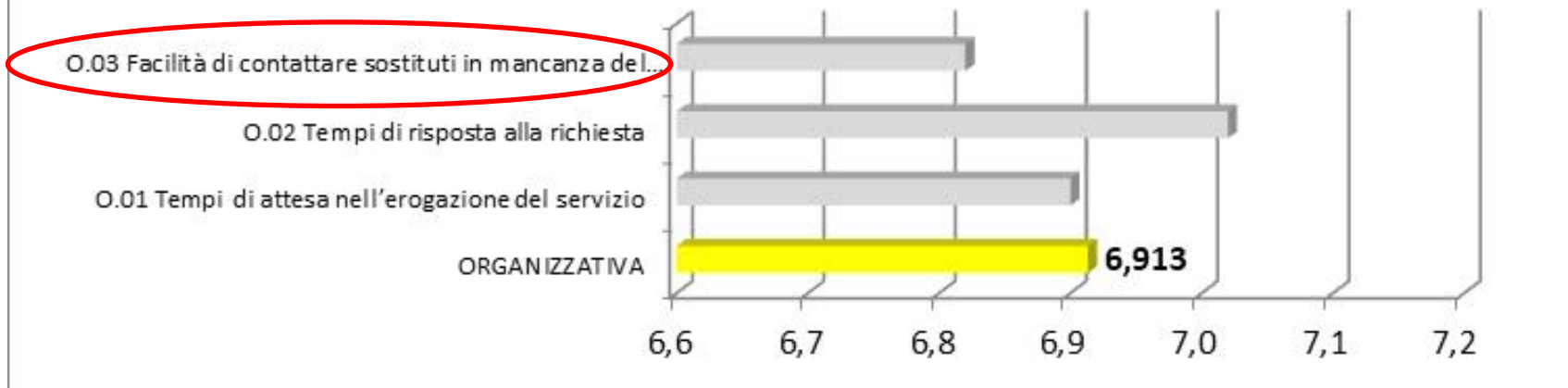


SODDISFAZIONE AREA ORGANIZZATIVA



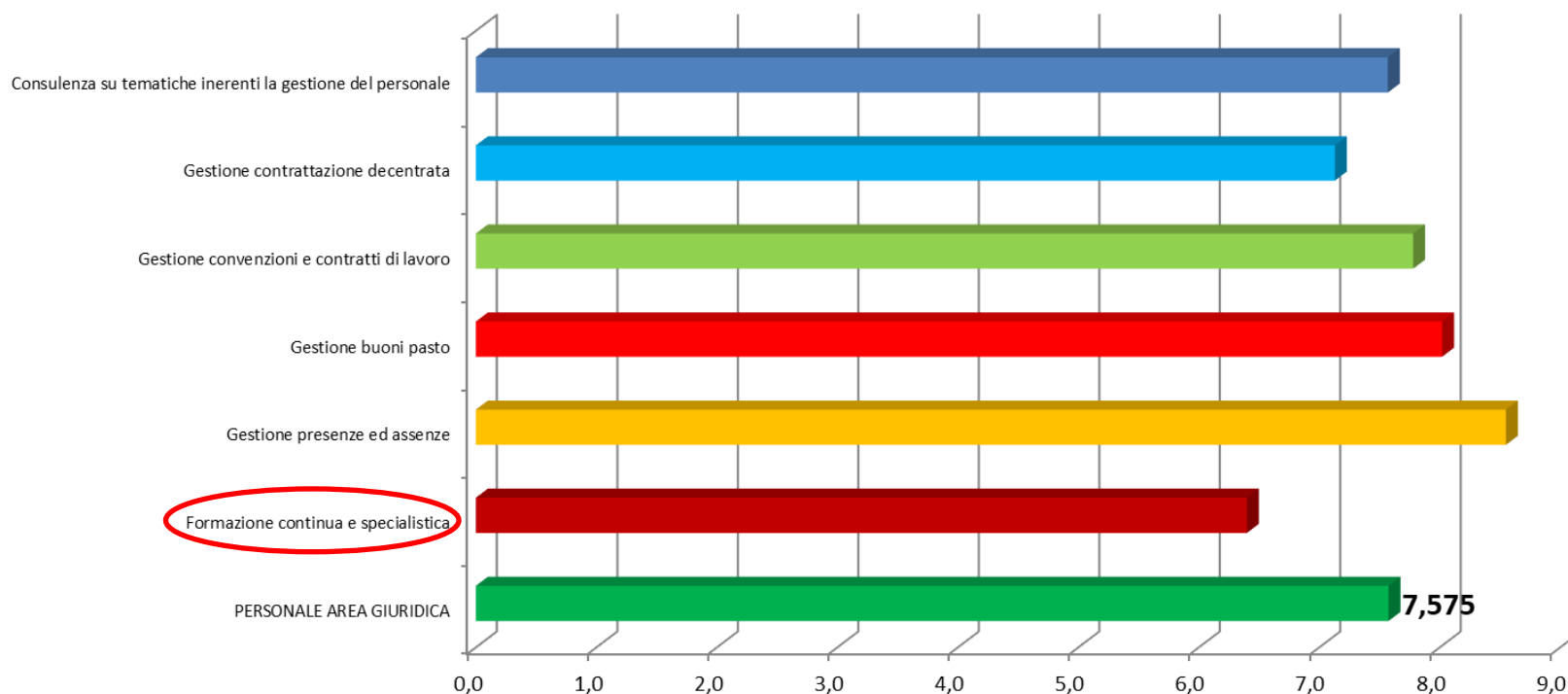
	per nulla soddisfacent e %	poco soddisfacent e %	soddisfacent e %	abbastanza soddisfacent e %	molto soddisfacent e %	pienamente soddisfacent e %	Media	Media base 10
ORGANIZZATIVA	2,82%	2,82%	22,60%	31,07%	24,86%	12,99%	4,147	6,913
O.01 Tempi di attesa nell'erogazione del servizio	3,39%	3,39%	22,03%	28,81%	25,42%	13,56%	4,140	6,900
O.02 Tempi di risposta alla richiesta	3,39%	1,69%	18,64%	33,90%	25,42%	13,56%	4,210	7,020
O.03 Facilità di contattare sostituti in mancanza del responsabile	1,69%	3,39%	27,12%	30,51%	23,73%	11,86%	4,090	6,820

Il fattore organizzativo della qualità



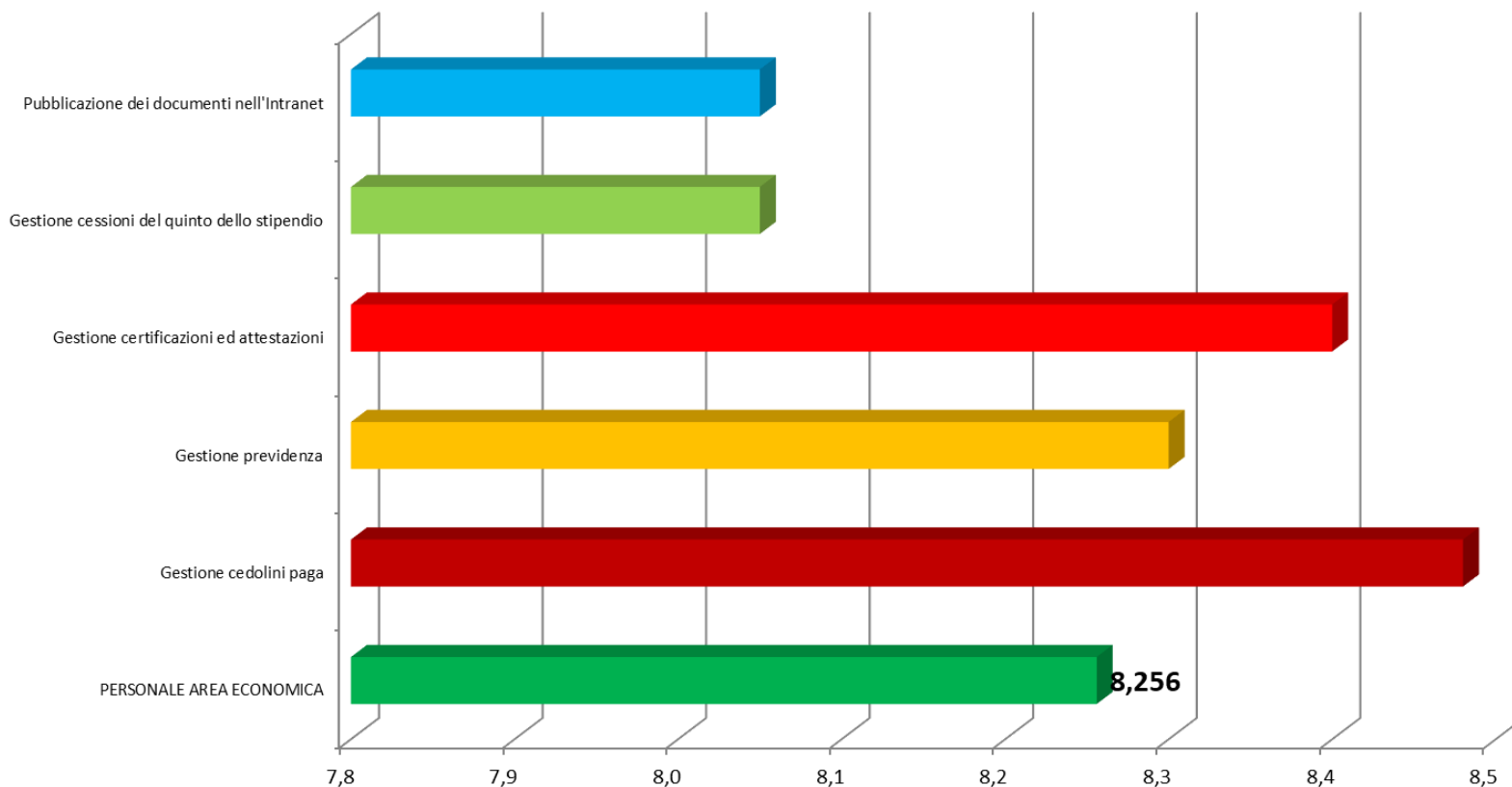
La valutazione dei servizi Personale Area Giuridica

La valutazione dei servizi PERSONALE AREA GIURIDICA






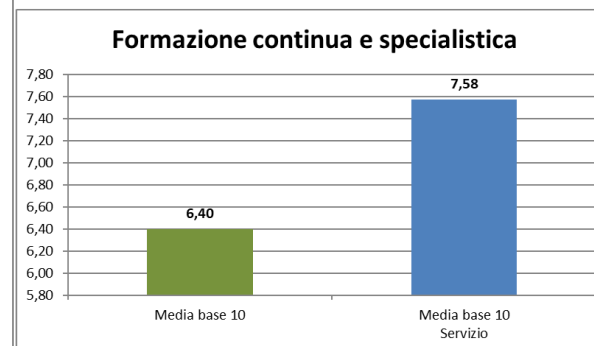
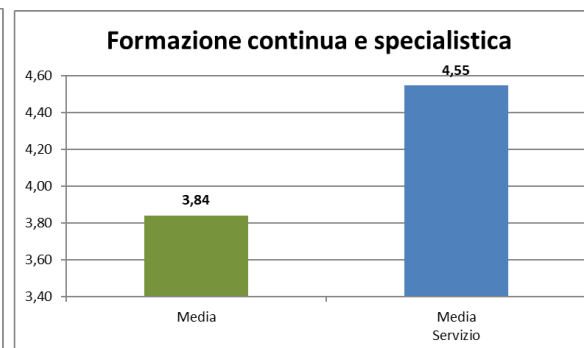
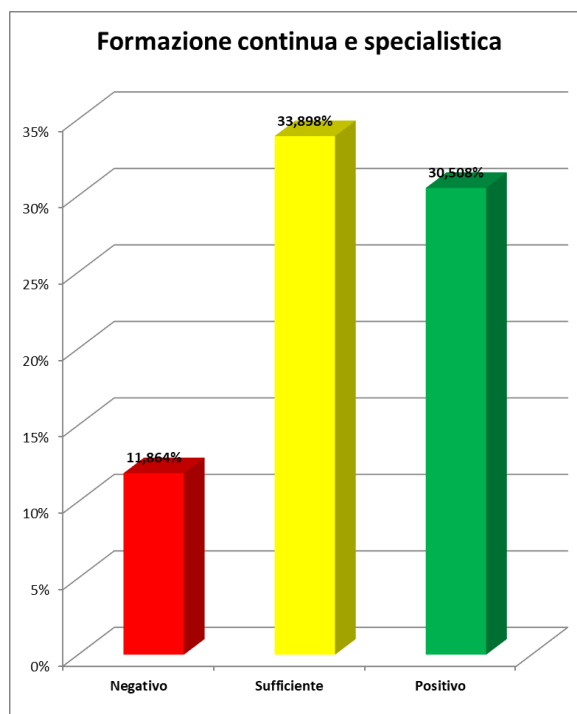
La valutazione dei servizi Personale Area Economica

La valutazione dei servizi PERSONALE AREA ECONOMICA



DETTAGLIO AREE DI DEBOLEZZA

Attività Valutata		Servizio	Codifica attività	Numero frequenze	 Negativo	 Sufficiente	 Positivo	Media	Media base 10
Formazione specialistica	continua e	1.4	1.4.1	45	11,864%	33,898%	30,508%	3,84	6,40



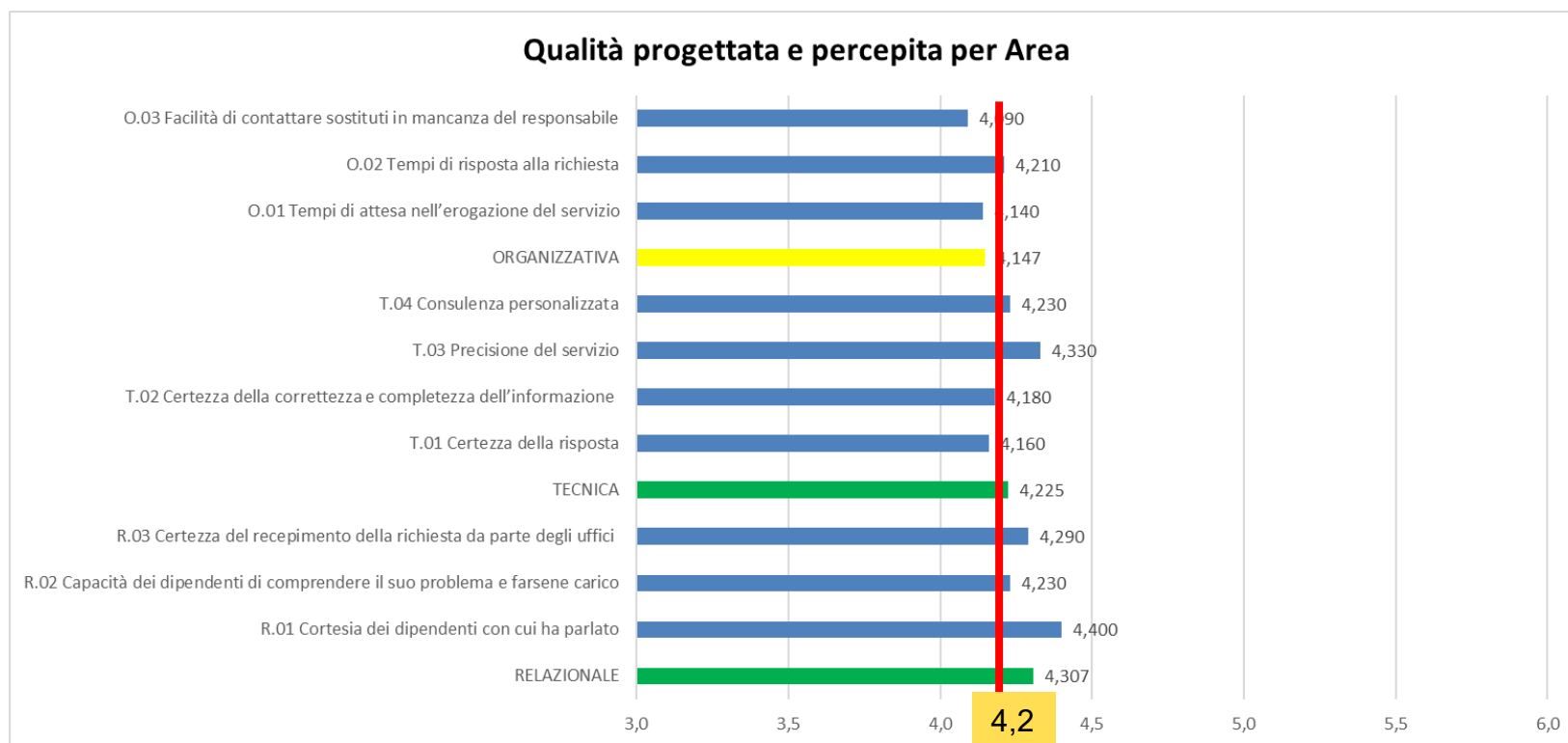
SUGGERIMENTI

Sono stati presentati 5 suggerimenti, di cui solo tre rappresentano elementi di riflessione, su diverse tematiche:

- I tempi della contrattazione decentrata dovrebbero essere migliorati in quanto dovrebbe essere fatta nel primo semestre;
- Maggiore riservatezza nella tenuta delle comunicazioni personali;
- Valorizzare i dipendenti per avere una PA più efficiente e efficace.

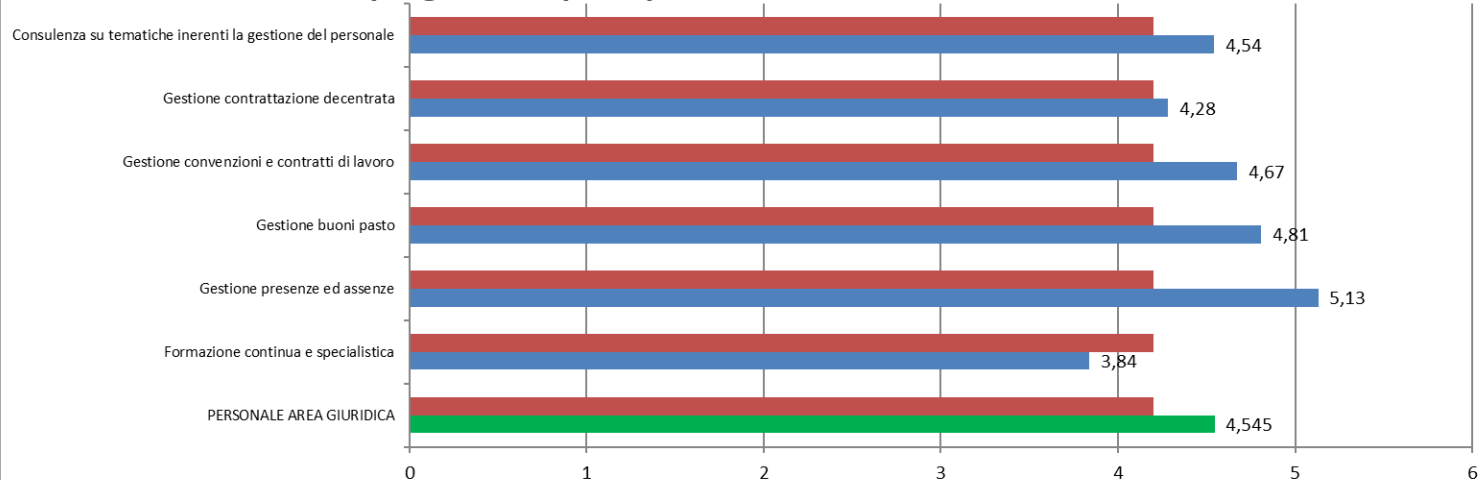
CONCLUSIONI

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

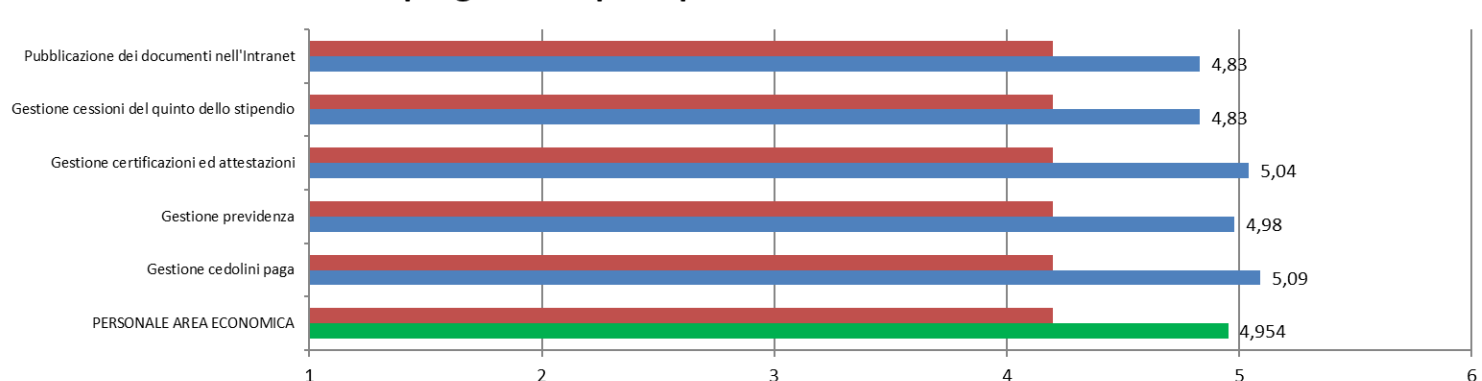


CONCLUSIONI (2)

Qualità progettata e percepita Servizi PERSONALE AREA GIURIDICA

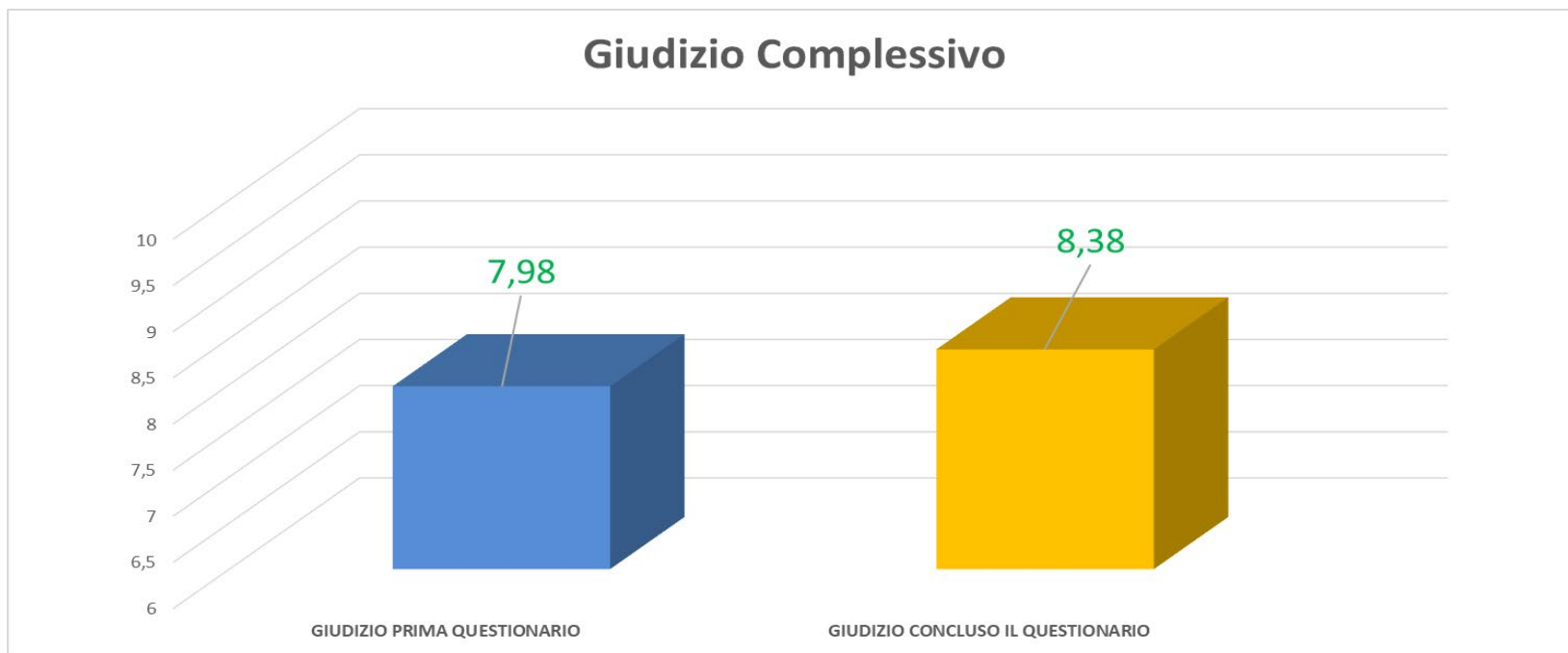


Qualità progettata e percepita PERSONALE AREA ECONOMICA



CONCLUSIONI (3)

Il giudizio complessivo è pari a 7,98 in giudizio prima di dettagliare le percezioni e in 8,38 dopo avere risposto alle domande, rispetto a quella progettata di 7:



Il servizio Personale sia nella componente giuridica che economica gode di un buon apprezzamento da parte dei colleghi anche in leggero miglioramento rispetto alla rilevazione del 2012.