



PROVINCIA DI CROTONE

**RAPPORTO DI SINTESI
ANALISI CUSTOMER SATISFACTION**

*I servizi erogati dalla Segreteria Generale
della Provincia di Crotona*

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 della
SEGRETERIA GENERALE:

- ◆ I.1 SEGRETERIA GENERALE
- ◆ II.1 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E QUALITA'



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 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. **30**, 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	7

IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI (2)

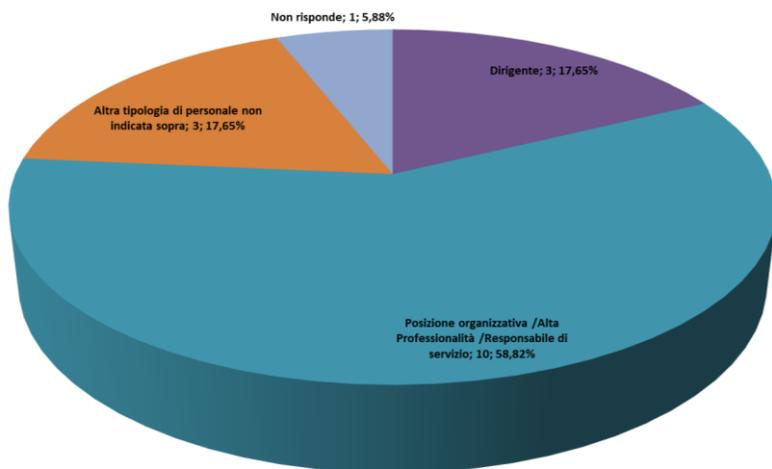
Sono stati compilati 17 questionari.

Numero di questionari compilati 17

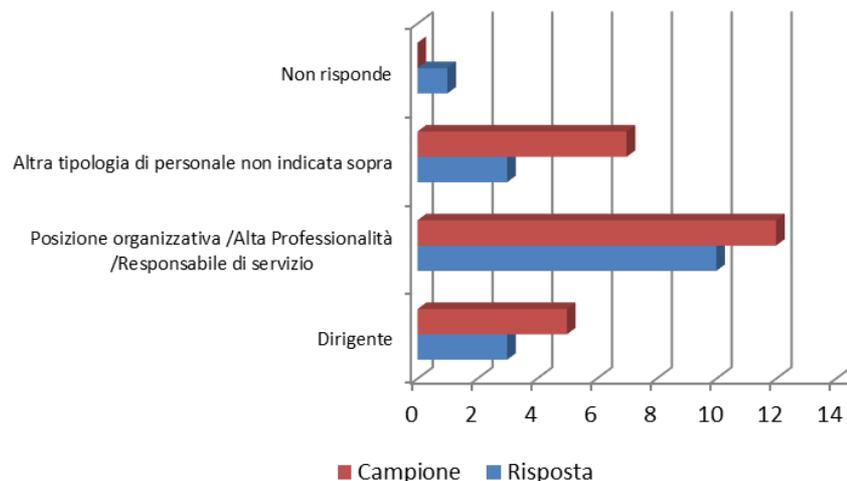
Numero di questionari trasmessi 30

Grado di partecipazione 56,667%

Chi ha risposto



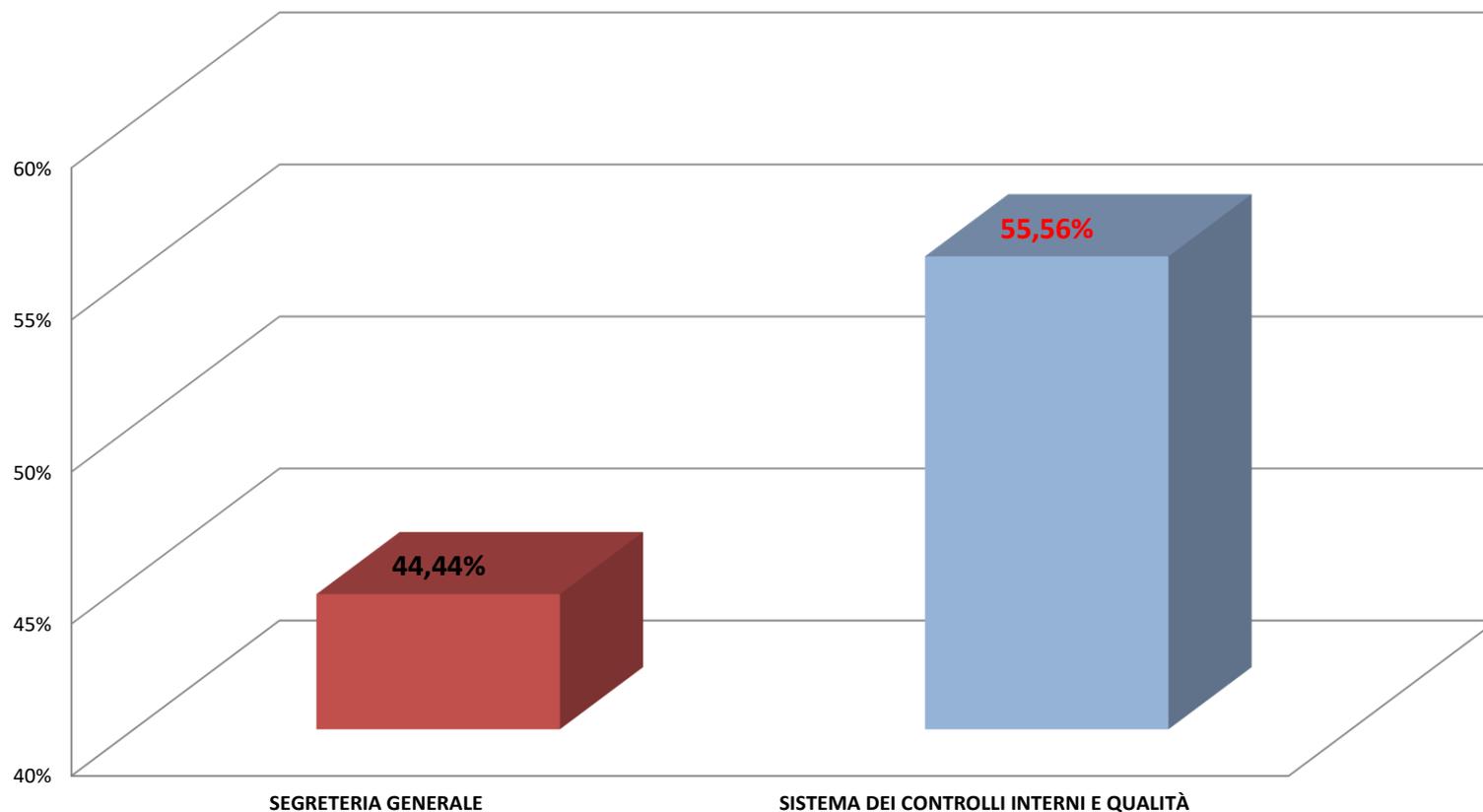
Incidenza delle risposte sul campione



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

FREQUENTAZIONE DEI SERVIZI

Servizi valutati del Segretario Generale anno 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 **3,919** e **6,535**, su scala 10. Il risultato è peggiorativo rispetto al 6,663 del 2012.

In particolar modo, hanno conseguito il punteggio maggiore:

- i tempi di risposta alla richiesta (voto **6,88**) peggiorato rispetto al 7,18 del 2012;
- i tempi di attesa nell'erogazione del servizio (voto **6,87**) peggiorato rispetto al 7,00 del 2012;
- La consulenza personalizzata (voto **6,87**) migliorata rispetto al 6,38 del 2012.

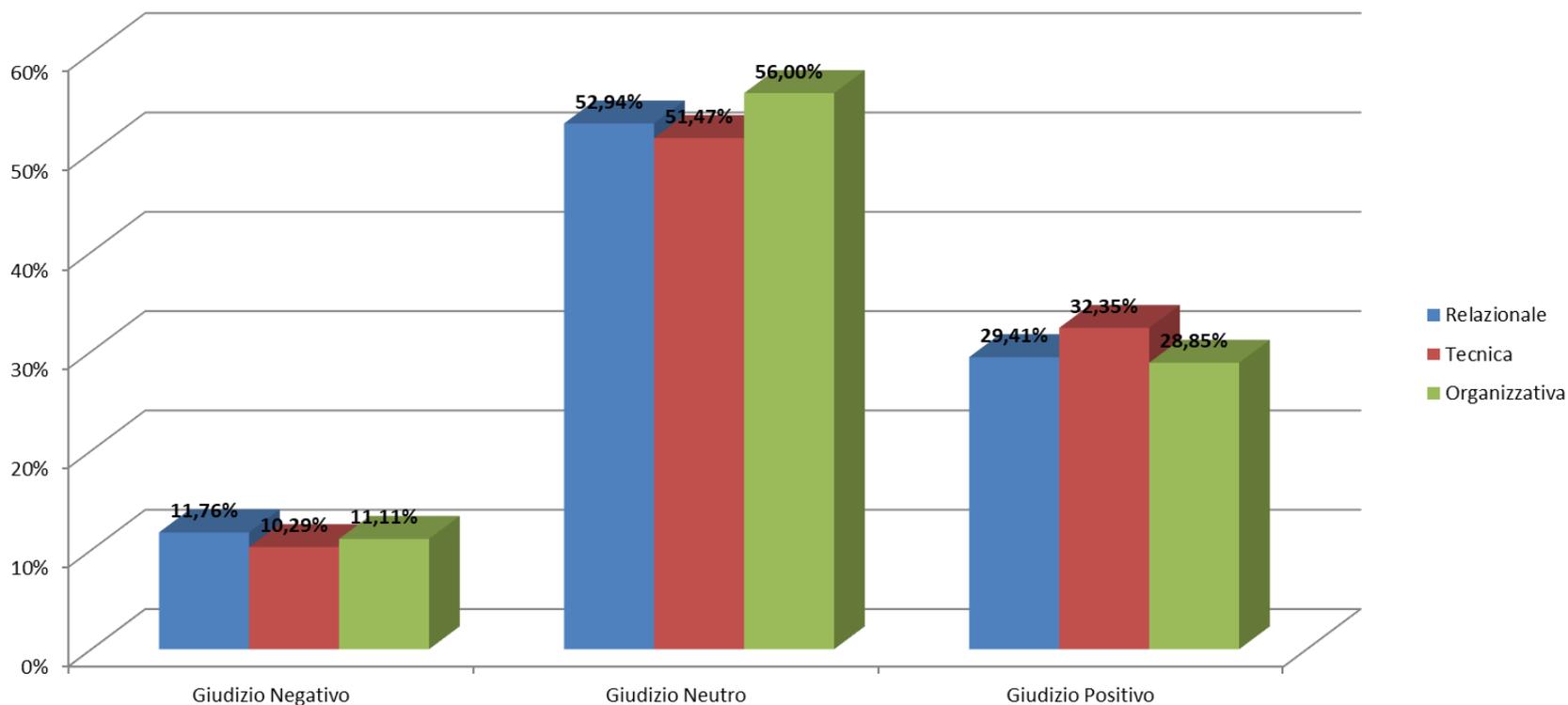
LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (1)

Come emerge dai tre grafici relativi alla soddisfazione per area di competenza, l'Area **TECNICA** è stata quella nella quale è stato raggiunto il più alto grado di soddisfazione dell'utenza, con un voto medio pari a **6,645**.

Seguono l'Area **RELAZIONALE**, con un voto medio di **6,637** e l'Area **ORGANIZZATIVA**, che si colloca al terzo ed ultimo posto, con un punteggio medio pari a **6,323**.

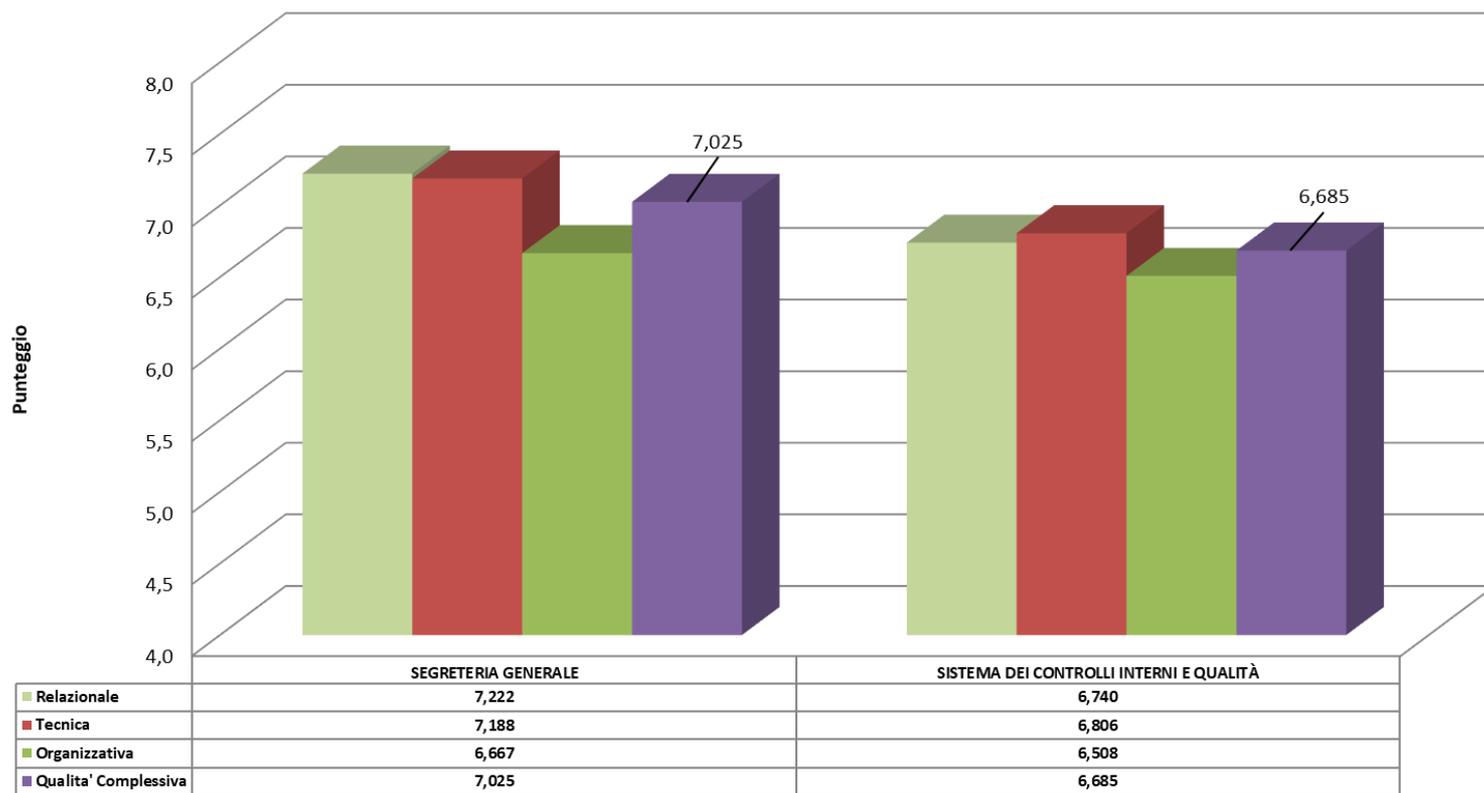
ISTOGRAMMA DEL GIUDIZIO COMPLESSIVO

Incidenza delle frequenze sui giudizi qualitativi

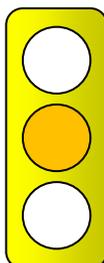


ISTOGRAMMA DEL GIUDIZIO COMPLESSIVO (1)

Dimensioni della qualità per servizio

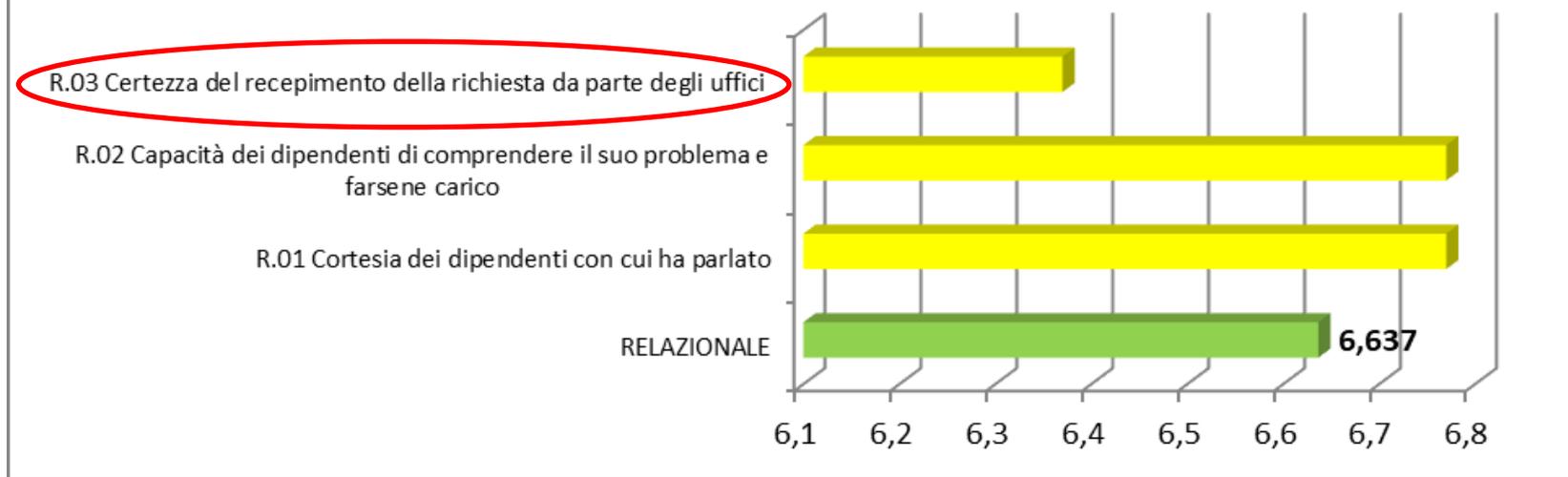


SODDISFAZIONE AREA RELAZIONALE

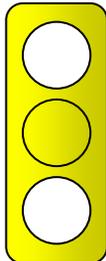


	per nulla soddisfacent e %	poco soddisfacent e %	soddisfacent e %	abbastanza soddisfacent e %	molto soddisfacent e %	pienamente soddisfacent e %	Media	Media base 10
RELAZIONALE	0,00%	11,76%	19,61%	33,33%	29,41%	5,88%	3,980	6,637
R.01 Cortesia dei dipendenti con cui ha parlato	0,00%	5,88%	23,53%	35,29%	29,41%	5,88%	4,060	6,770
R.02 Capacità dei dipendenti di comprendere il suo problema e farsene carico	0,00%	11,76%	17,65%	29,41%	35,29%	5,88%	4,060	6,770
R.03 Certezza del recepimento della richiesta da parte degli uffici	0,00%	17,65%	17,65%	35,29%	23,53%	5,88%	3,820	6,370

Il fattore relazionale della qualità

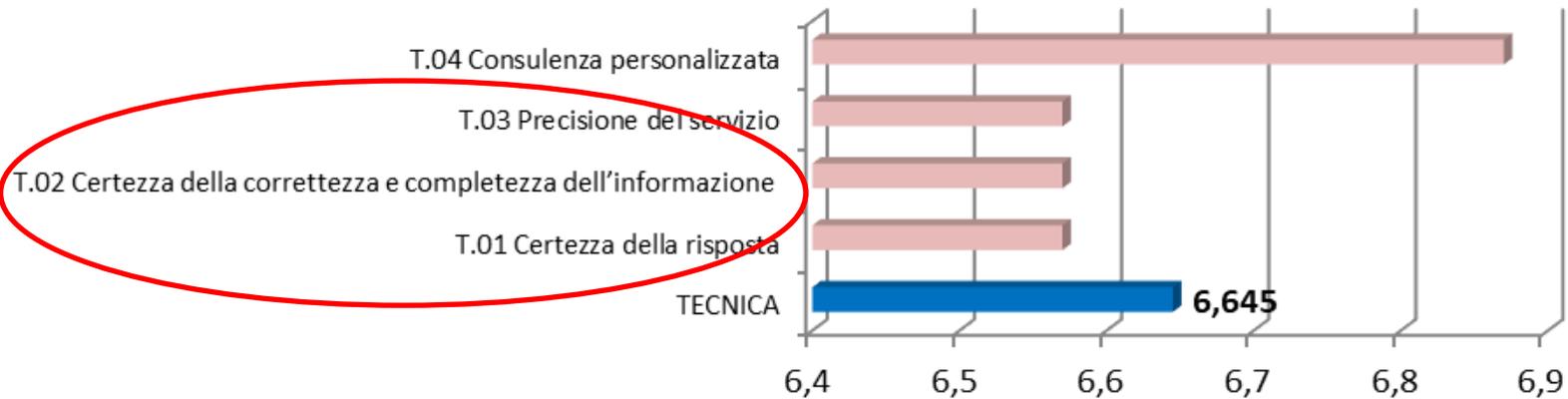


SODDISFAZIONE AREA TECNICA

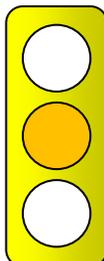


	per nulla soddisfacent e %	poco soddisfacent e %	soddisfacent e %	abbastanza soddisfacent e %	molto soddisfacent e %	pienamente soddisfacent e %	Media	Media base 10
TECNICA	0,00%	10,29%	25,00%	26,47%	32,35%	5,88%	3,985	6,645
T.01 Certezza della risposta	0,00%	11,76%	23,53%	29,41%	29,41%	5,88%	3,940	6,570
T.02 Certezza della correttezza e completezza dell'informazione	0,00%	17,65%	11,76%	35,29%	29,41%	5,88%	3,940	6,570
T.03 Precisione del servizio	0,00%	11,76%	29,41%	17,65%	35,29%	5,88%	3,940	6,570
T.04 Consulenza personalizzata	0,00%	0,00%	35,29%	23,53%	35,29%	5,88%	4,120	6,870

Il fattore tecnico della qualità

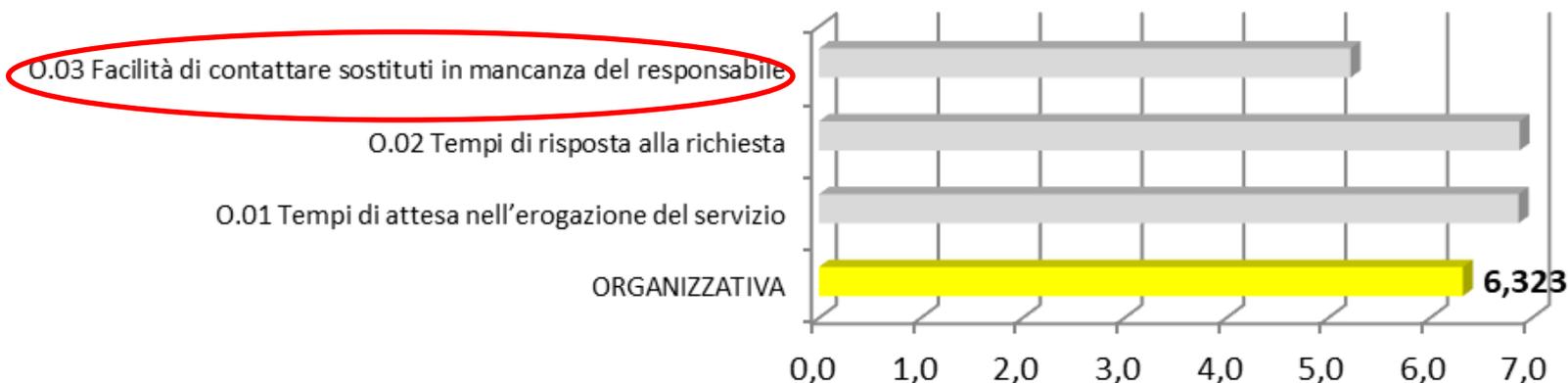


SODDISFAZIONE AREA ORGANIZZATIVA



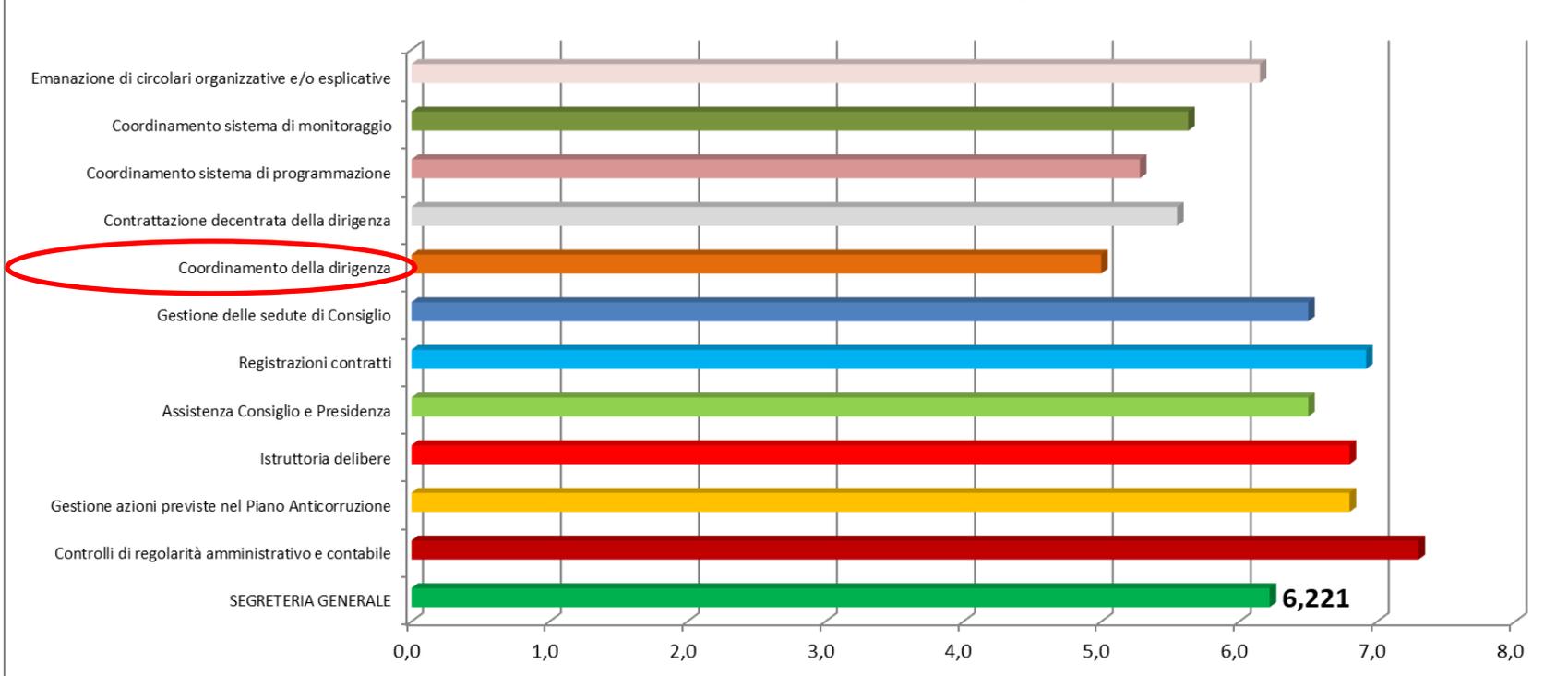
	per nulla soddisfacent e %	poco soddisfacent e %	soddisfacent e %	abbastanza soddisfacent e %	molto soddisfacent e %	pienamente soddisfacent e %	Media	Media base 10
ORGANIZZATIVA	2,22%	8,89%	33,29%	22,70%	28,85%	4,04%	3,793	6,323
O.01 Tempi di attesa nell'erogazione del servizio	0,00%	0,00%	35,29%	23,53%	35,29%	5,88%	4,120	6,870
O.02 Tempi di risposta alla richiesta	0,00%	0,00%	31,25%	31,25%	31,25%	6,25%	4,130	6,880
O.03 Facilità di contattare sostituti in mancanza del responsabile	6,67%	26,67%	33,33%	13,33%	20,00%	0,00%	3,130	5,220

Il fattore organizzativo della qualità



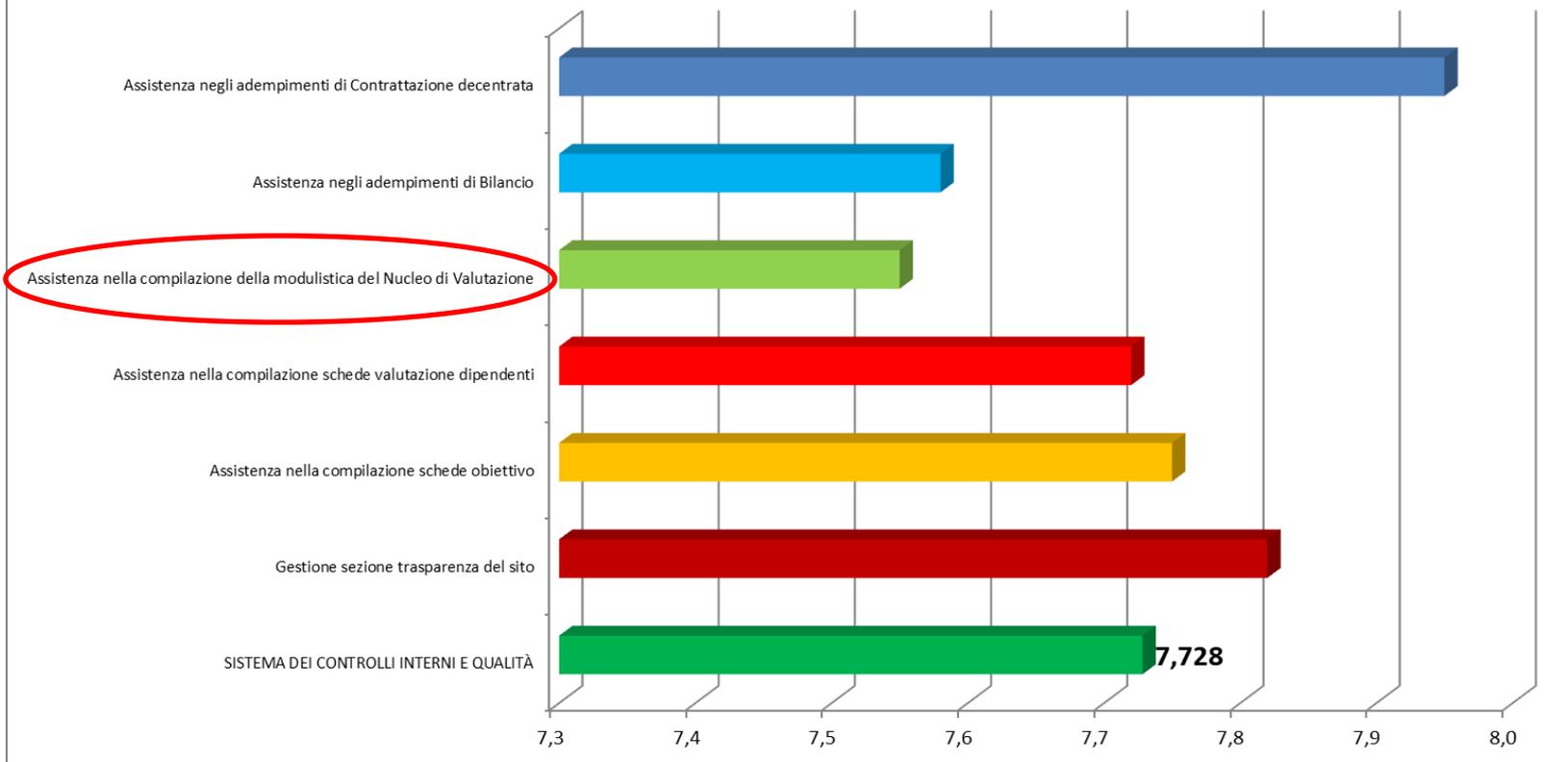
La valutazione dei servizi della Segreteria Generale

La valutazione dei servizi SEGRETERIA GENERALE



La valutazione dei servizi del Sistema dei controlli interni e qualità

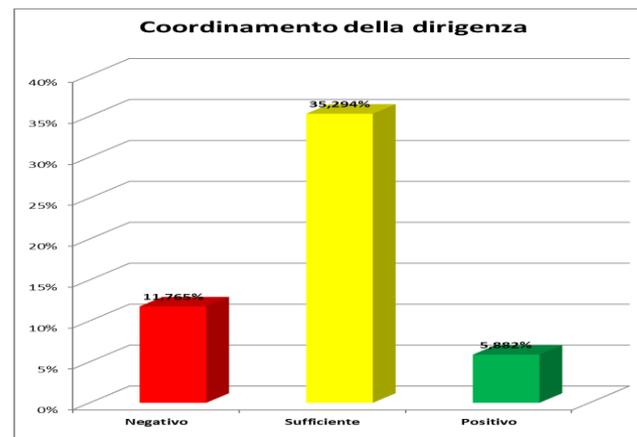
La valutazione dei servizi SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNO E QUALITA'



DETTAGLIO AREE DI DEBOLEZZA

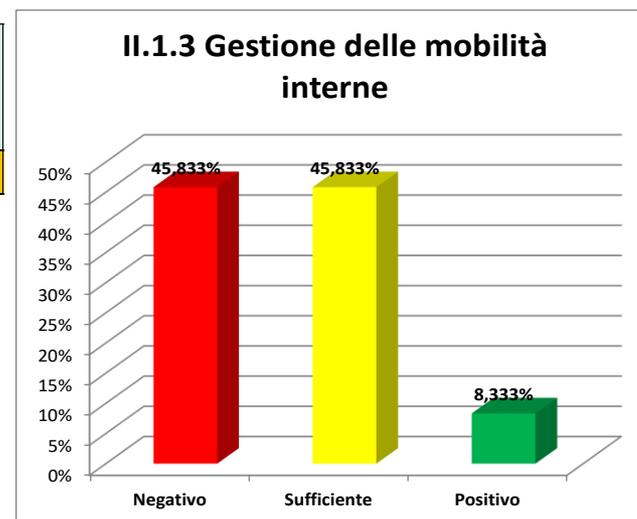
Attività Valutata	Servizio	Codifica attività	Numero frequenze				Media	Media base 10
				Negativo	Sufficiente	Positivo		
Coordinamento della dirigenza	0.1	0.1.7	9	11,765%	35,294%	5,882%	3,00	5,00

I 3 dirigenti hanno dato una valutazione media di 3,33 pari a 5,555.



Attività Valutata	Servizio	Codifica attività	Numero frequenze				Media	Media base 10
				Negativo	Sufficiente	Positivo		
Assistenza nella compilazione schede valutazione dipendenti	0.2	0.2.3	12	11,765%	29,412%	52,941%	4,63	7,72

Le 12 risposte tra dirigenti e responsabili di servizio hanno dato una valutazione media di 4,25 pari a 7,083.



SUGGERIMENTI

E' stato presentato un solo suggerimento sulla tempistica degli adempimenti di bilancio risultano non in linea con la normativa.

Il lieve peggioramento nei servizi percepiti rispetto al 2012 impone il mantenimento dei suggerimenti precedenti:

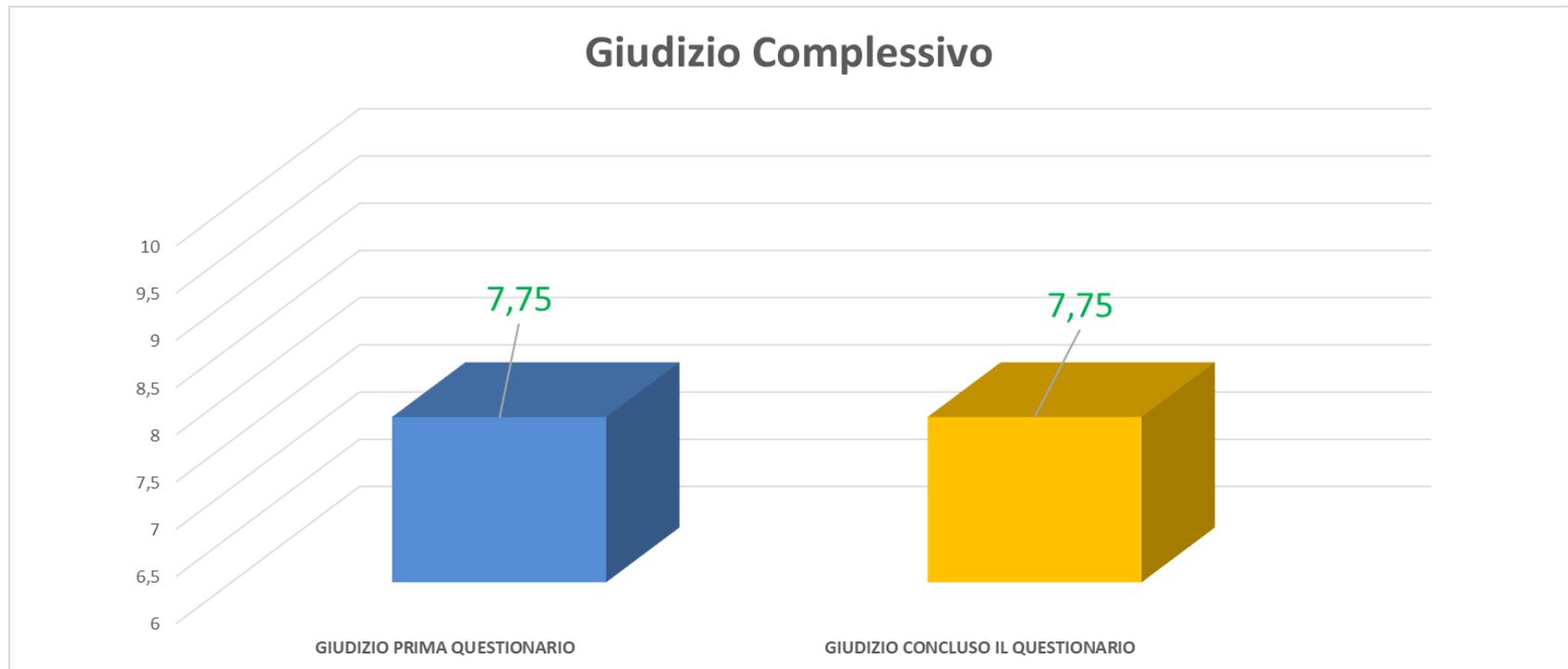
- Occorre passare dalla logica dell'adempimento a quella dell'effettivo coinvolgimento e partecipazione.
- Rendere la modulistica più snella e comprensibile.
- Conciliare l'esigenza di ridurre i micro-obiettivi con quella di far emergere i carichi di lavoro.
- Chiarire a livello organizzativo i compiti dei vari servizi dell'Ente evitando duplicazioni ed inefficienze.
- Razionalizzazione della distribuzione del personale per evitare l'identificazione dell'ufficio con la persona.
- Avviare le attività di coordinamento e di programmazione.

SUGGERIMENTI (2)

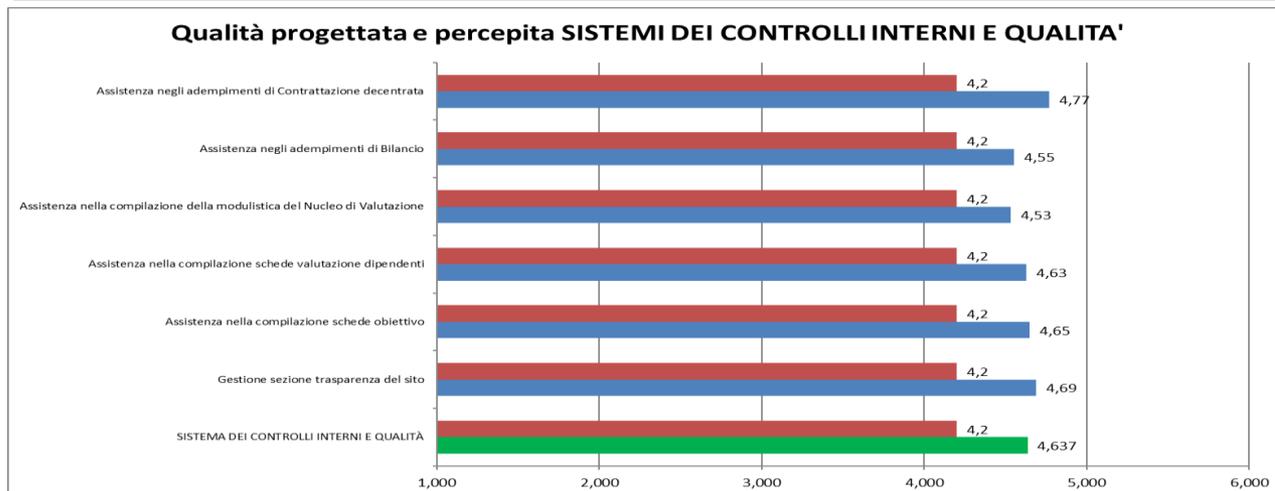
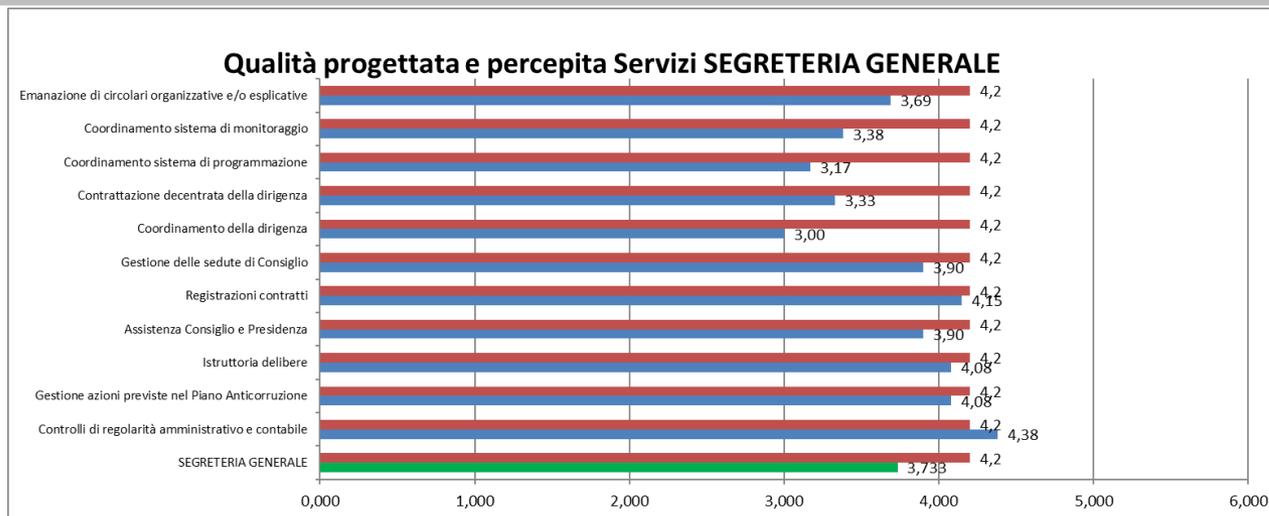
- Evitare che le iniziative adottate contrastino con Leggi e Regolamenti.
- Maggiore tempestività delle circolari esplicative.
- Orientamento delle circolari organizzative alle esigenze dell'organizzazione evitando la soddisfazione degli interessi personalistici di turno.
- Favorire la programmazione, la condivisione preventiva degli obiettivi e dei contenuti, al fine di evitare che l'attività del Sistema controlli interni e qualità si risolva in un mero adempimento di Legge.

CONCLUSIONI

Il giudizio complessivo è pari a 7,75, rispetto a quella progettata di 7, sia prima di dettagliare le percezioni e la valutazione dei servizi effettivi che successivamente:



CONCLUSIONI (2)



CONCLUSIONI (3)

I suggerimenti sono tutti orientati ad una semplificazione della documentazione e razionalizzazione delle procedure e dei processi di programmazione, monitoraggio e valutazione.

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