



PROVINCIA DI CROTONE

**RAPPORTO DI SINTESI
ANALISI CUSTOMER SATISFACTION**

*I servizi erogati dalla Stazione Unica Appaltante/CUC
della Provincia di Crotona*

Anno 2021

Crotone, 20 dicembre 2021

INDICE

- **Premessa**
- **Obiettivi dell'indagine**
- **Metodologia utilizzata**
- **Risultati dell'indagine**
 - **Campione e partecipanti**
 - **Frequentazione dei servizi**
 - **Soddisfazione complessiva**
 - ◆ **Qualità tecnica**
 - ◆ **Accessibilità**
 - ◆ **Informazioni**
 - ◆ ***Confort Ambienti***

...

INDICE

- ◇ **Dipendenti**
- ◇ **Utilità ed efficacia**
- ◇ **Gestione reclami**

➔ **Riepilogo**

➔ **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 esterni, è riferita a 4 servizi, con erogazione del questionario in modalità CAWI dal 22/11/2021 al 03/12/2021:

➤ **Stazione Unica Appaltante/CUC**

- Trasporto conto proprio, autoscuole e centri di revisione
- Concessioni stradali
- Autorizzazioni paesaggistiche

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).

La mailing list è stata fornita dal Servizio Stazione Unica Appaltante per singolo RUP anche se ha realizzato gare per più enti.

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:

- **Qualità tecnica**
- **Accessibilità**
- **Informazioni**
- **Confort ambienti**
- **Dipendenti**
- **Utilità ed efficacia**
- **Gestione reclami**

METODOLOGIA UTILIZZATA (3)

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

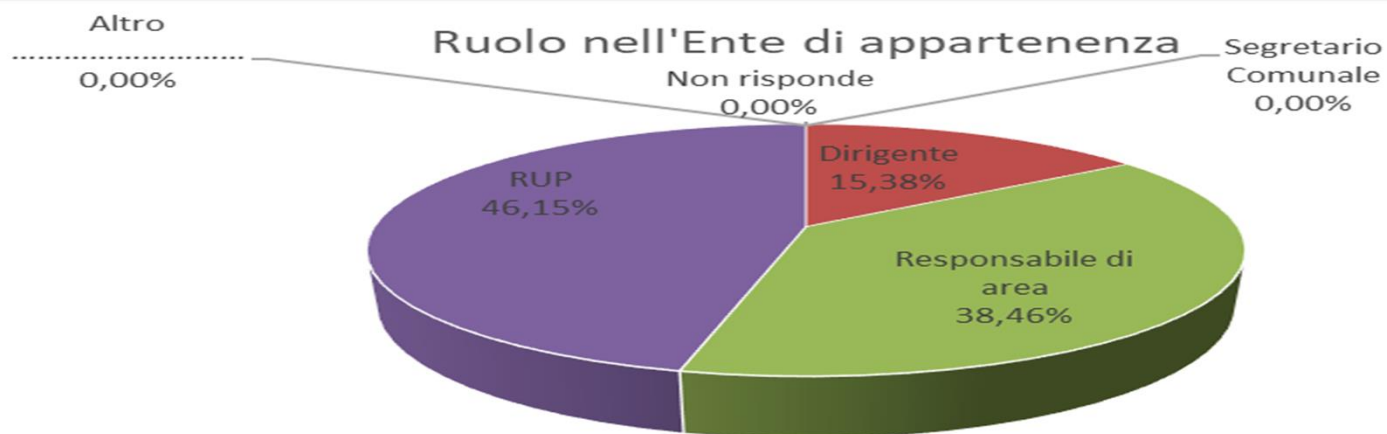
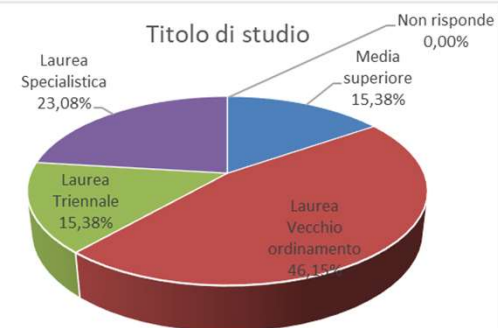
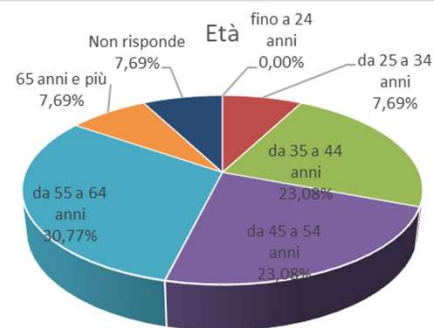
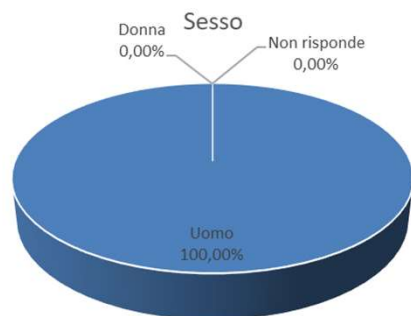
- Valutazione della **soddisfazione ponderata** relativamente ad alcuni aspetti del servizio, con giudizio “**Pessimo, Insufficiente, Mediocre, Sufficiente, Buono, Ottimo**”.
- Valutazione dell'**importanza** attribuita alle varie dimensioni della qualità differenti da quella tecnica con giudizio **da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)**

IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI

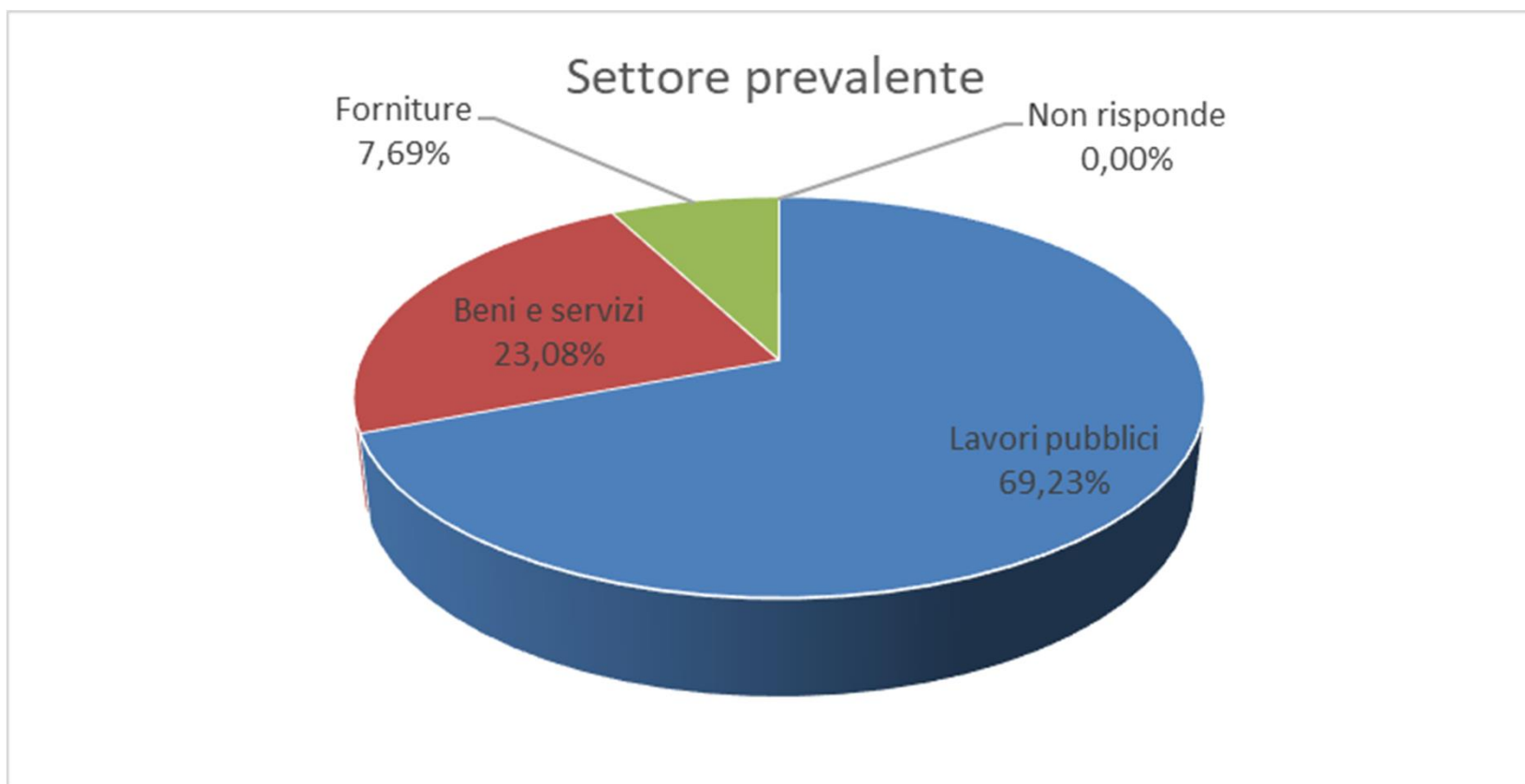
In assenza di dati puntuali, il calcolo del campione è stato effettuato considerando un campione di n. **13** responsabili unici del procedimento, sull'universo di n. 49 utenti, con posta elettronica istituzionale. Secondo la seguente tabella:

Numero di questionari compilati	13
Numero di questionari inviati	49
Grado di partecipazione	26,531%

IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI (2)



FREQUENTAZIONE DEI SERVIZI



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2021

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

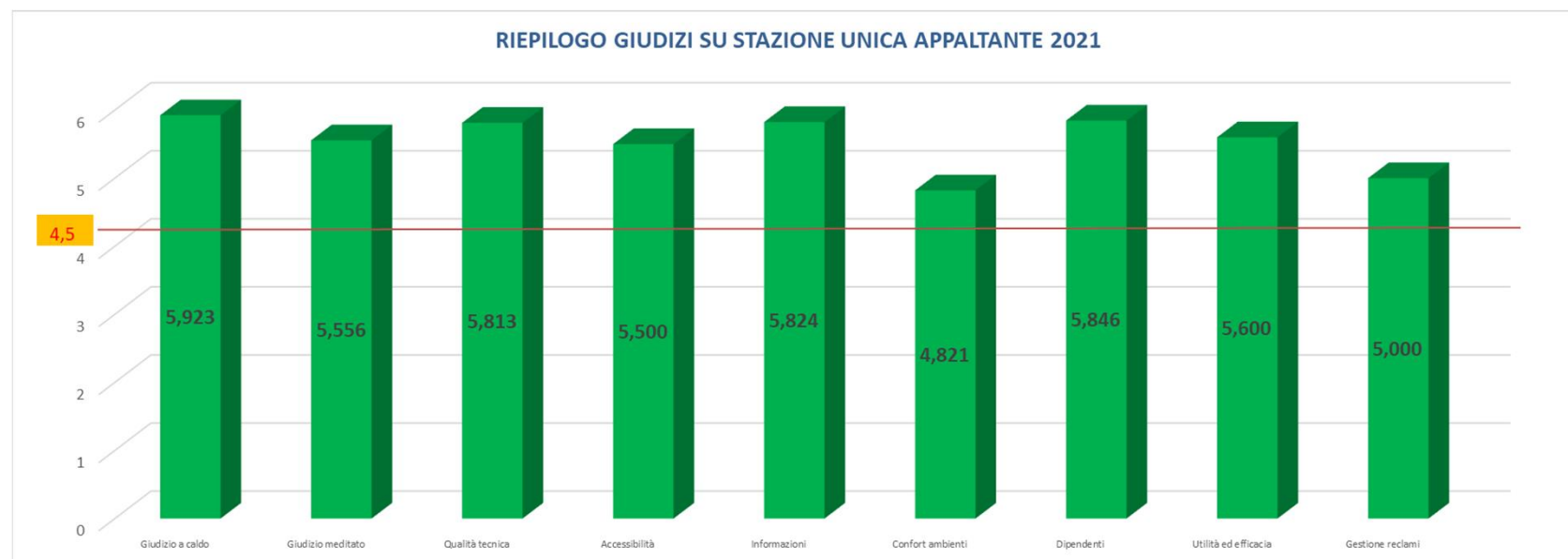
Nell'assegnazione di un giudizio complessivo sul servizio, facendo ricorso ad una scala da 1 a 6, utilizzata per analisi di benchmarking interno ed esterno, il punteggio medio è risultato essere pari a **5,556 come giudizio complessivo** pari a **9,260**, su scala 10 e 5,486 come media delle singole aree pari a 9,143 su scala 10.

In particolar modo, hanno conseguito il punteggio maggiore:

- I dipendenti (voto **9,74**);
- Le informazioni (voto **9,71**);
- La qualità tecnica (voto **9,17**).

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (1)

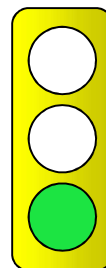
Come emerge dal grafico tutte le aree di indagine hanno superato il valore obiettivo di 4,5:



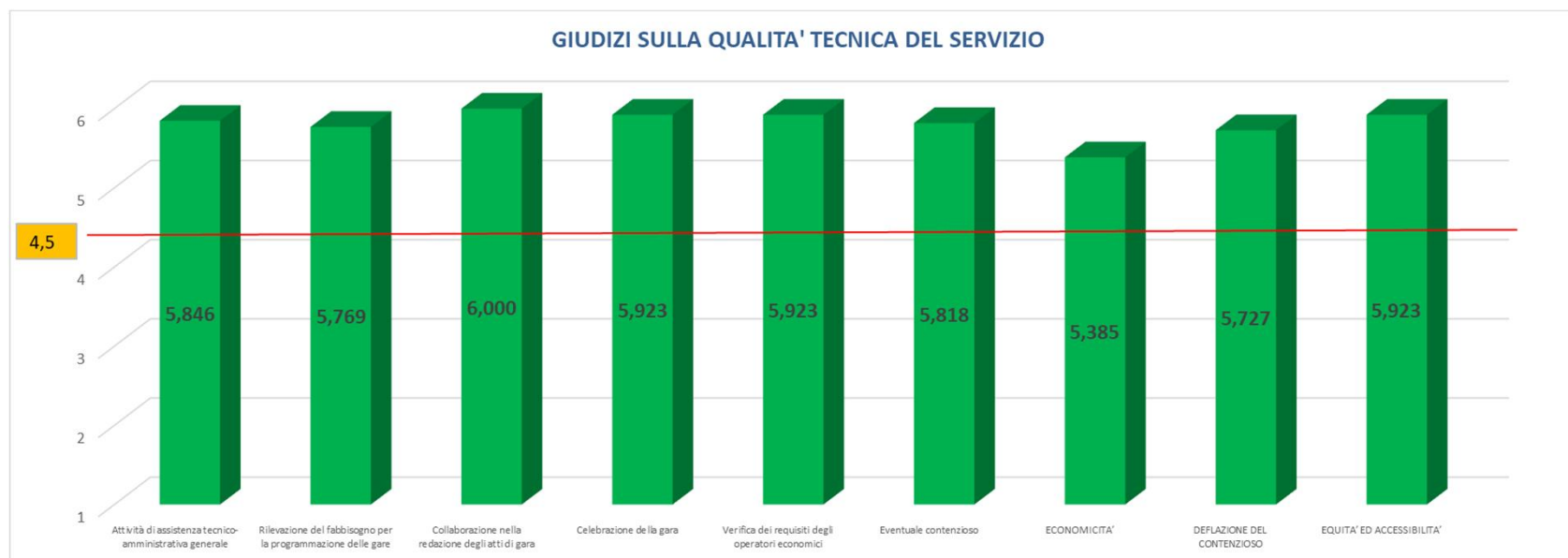
Gli unici valori sotto il 5,4 sono il confort degli ambienti (4,821) e la gestione dei reclami (5,000) con una sola risposta.

SODDISFAZIONE QUALITA' TECNICA

QUALITA' TECNICA	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGIO IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Attività di assistenza tecnico-amministrativa generale					15,38%	84,62%	5,846	9,740
Rilevazione del fabbisogno per la programmazione delle gare				7,69%	7,69%	84,62%	5,769	9,620
Collaborazione nella redazione degli atti di gara						100,00%	6,000	10,000
Celebrazione della gara					7,69%	92,31%	5,923	9,870
Verifica dei requisiti degli operatori economici					7,69%	92,31%	5,923	9,870
Eventuale contenzioso				9,09%		90,91%	5,818	9,700
ECONOMICITA'			7,69%	7,69%	23,08%	61,54%	5,385	8,970
DEFLAZIONE DEL CONTENZIOSO					27,27%	72,73%	5,727	9,550
EQUITA' ED ACCESSIBILITA'					7,69%	92,31%	5,923	9,870
VALUTAZIONE AREA QUALITA' TECNICA							5,813	9,690
QUALITA' PROGETTATA							4,500	7,500



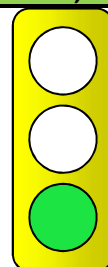
SODDISFAZIONE QUALITA' TECNICA (1)



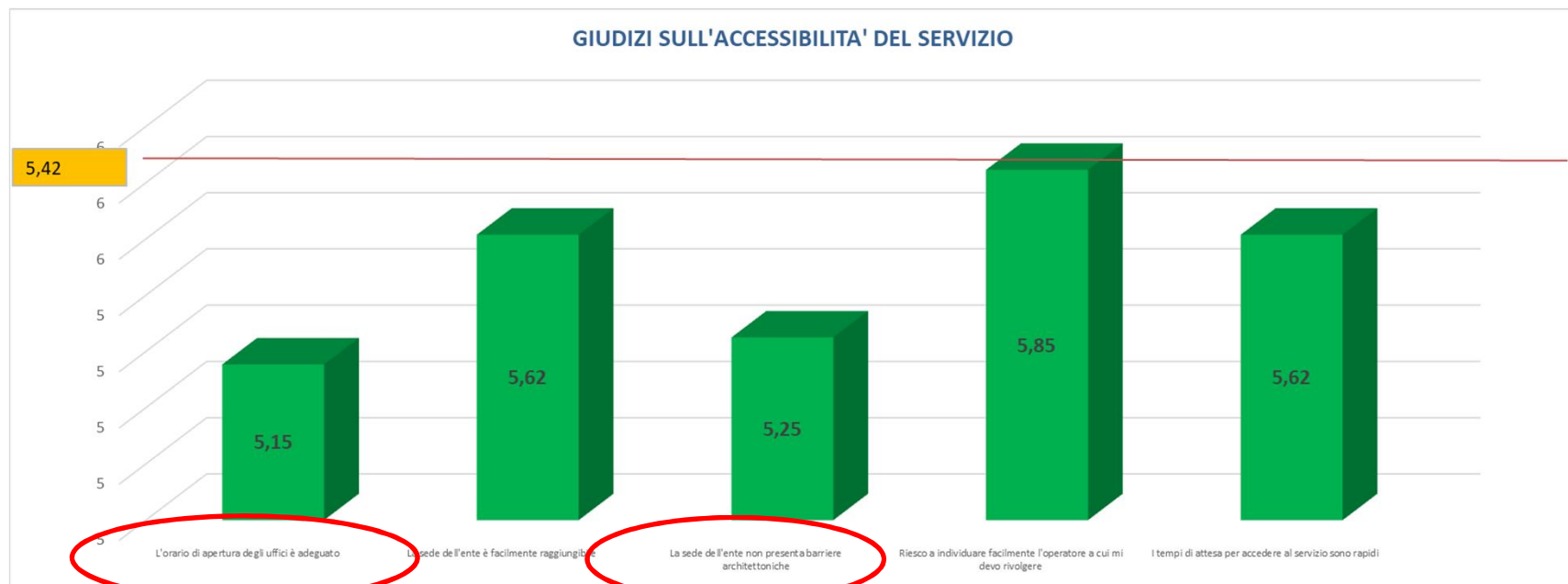
I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2021

SODDISFAZIONE ACCESSIBILITA'

ACCESSIBILITA'	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGI O IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
L'orario di apertura degli uffici è adeguato	7,69%		7,69%		23,08%	61,54%	5,15	8,59
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile				7,69%	23,08%	69,23%	5,62	9,36
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche	8,33%				33,33%	58,33%	5,25	8,75
Riesco a individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere					15,38%	84,62%	5,85	9,74
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi				7,69%	23,08%	69,23%	5,62	9,36
VALUTAZIONE AREA ACCESSIBILITA'							5,50	9,16
QUALITA' ATTESA ACCESSIBILITA'	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	33,33%	58,33%	5,42	9,03



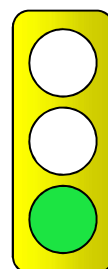
SODDISFAZIONE ACCESSIBILITA' (1)



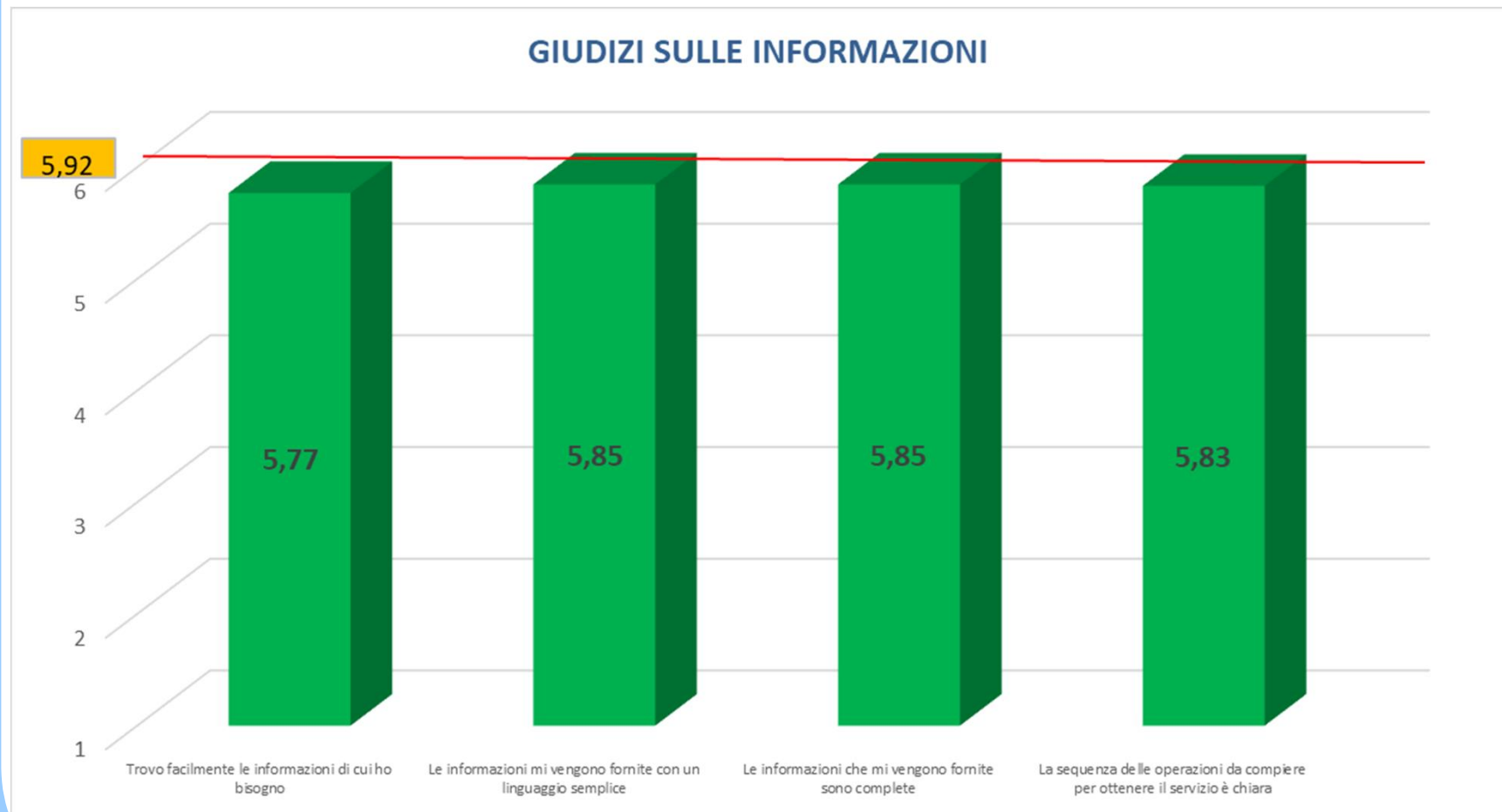
I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2021

SODDISFAZIONE INFORMAZIONI

INFORMAZIONI	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGIO IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno					23,08%	76,92%	5,77	9,62
Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice					15,38%	84,62%	5,85	9,74
Le informazioni che mi vengono fornite sono complete					15,38%	84,62%	5,85	9,74
La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara					16,67%	83,33%	5,83	9,72
VALUTAZIONE AREA INFORMAZIONI							5,82	9,71
QUALITA' ATTESA INFORMAZIONI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	91,67%	5,92	9,86



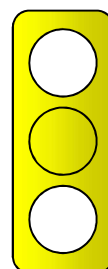
SODDISFAZIONE INFORMAZIONI (1)



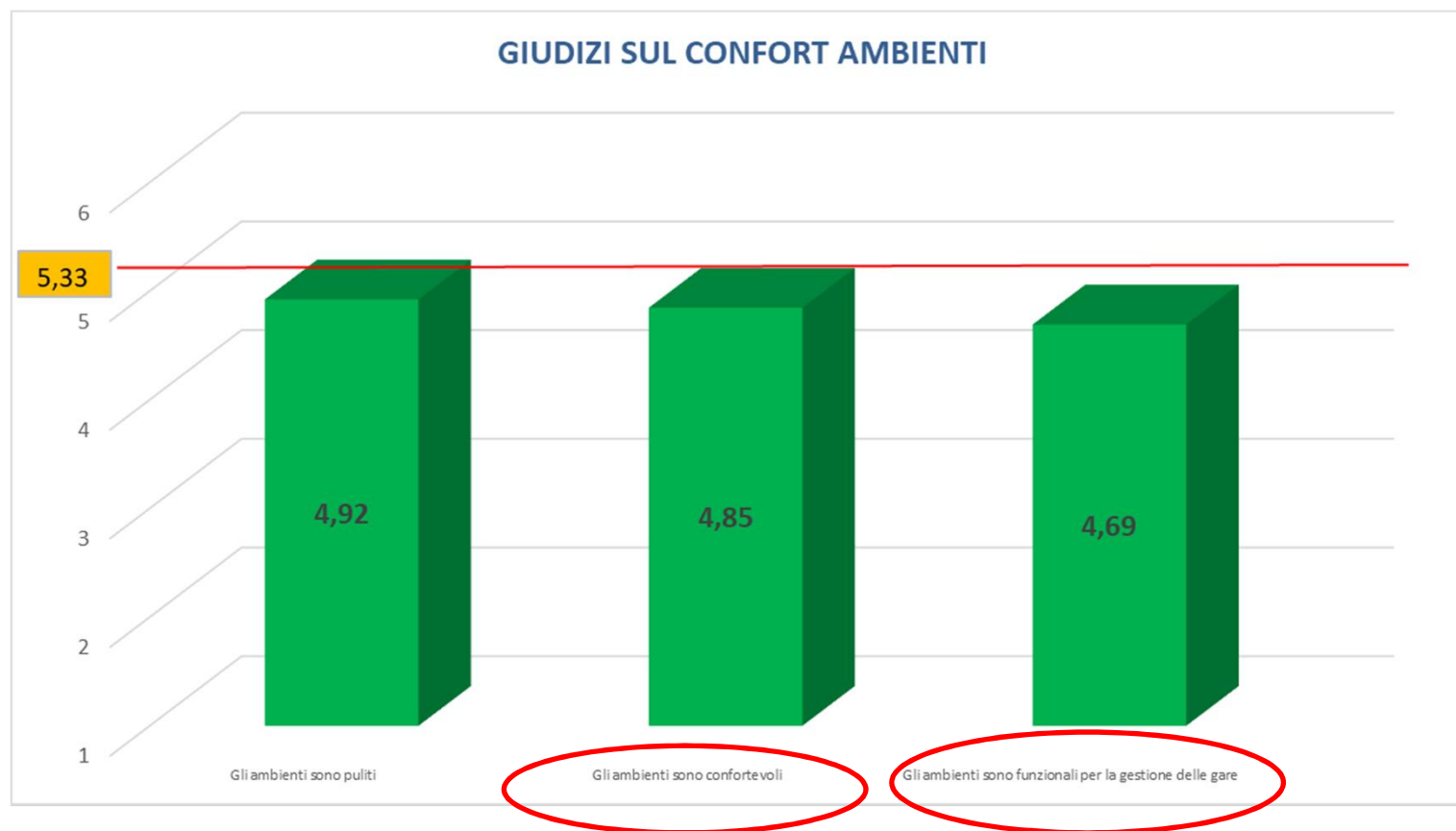
I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2021

SODDISFAZIONE CONFORT AMBIENTI

CONFORT AMBIENTI	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGIO IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Gli ambienti sono puliti			7,69%	23,08%	38,46%	30,77%	4,92	8,21
Gli ambienti sono confortevoli		7,69%		23,08%	38,46%	30,77%	4,85	8,08
Gli ambienti sono funzionali per la gestione delle gare		7,69%		38,46%	23,08%	30,77%	4,69	7,82
VALUTAZIONE AREA CONFORT AMBIENTI							4,82	8,03
QUALITA' ATTESA CONFORT AMBIENTI	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	41,67%	50,00%	5,33	8,89

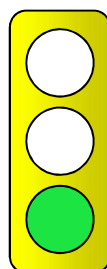


SODDISFAZIONE CONFORT AMBIENTI (1)

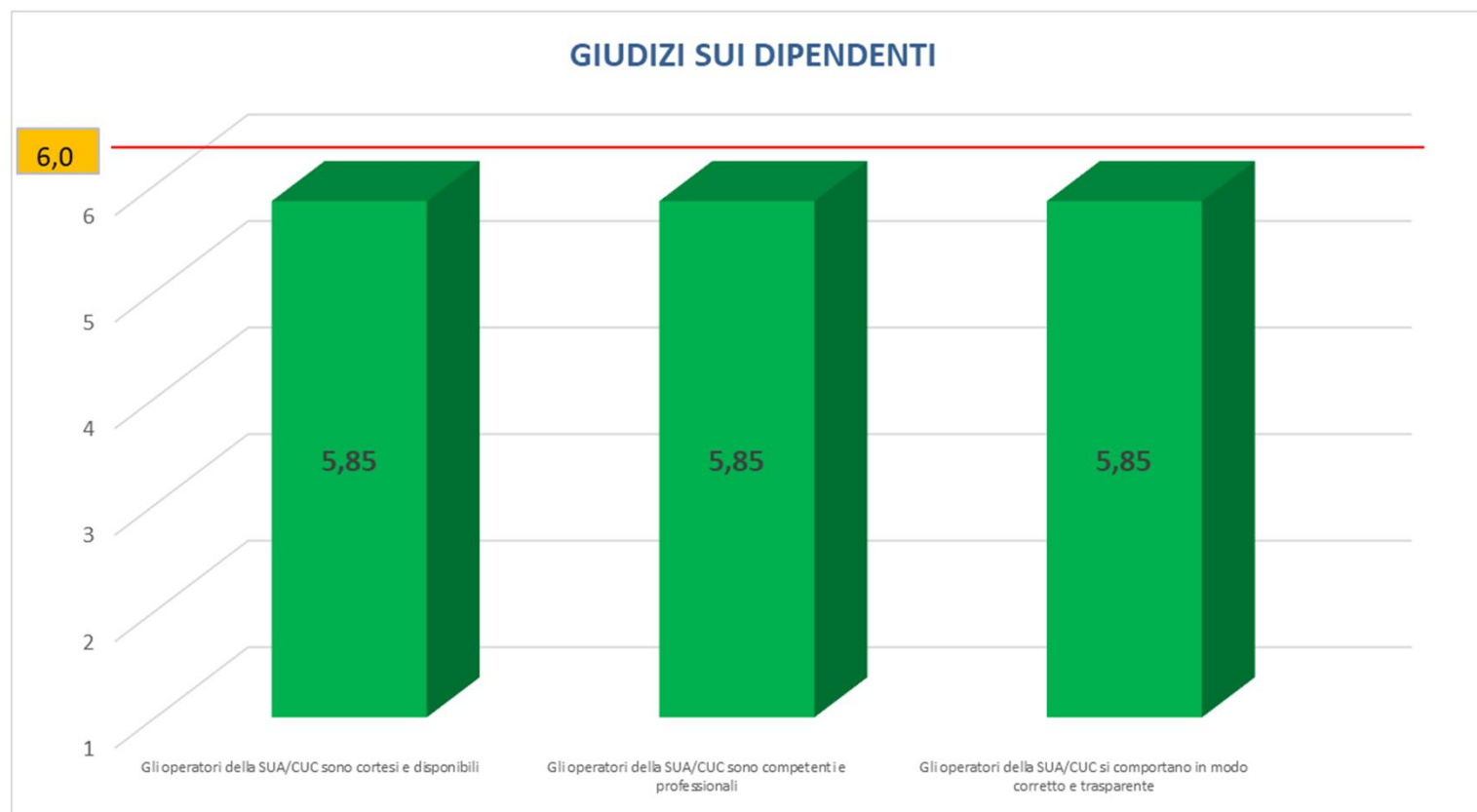


SODDISFAZIONE DIPENDENTI

DIPENDENTI	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGIO IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Gli operatori della SUA/CUC sono cortesi e disponibili					15,38%	84,62%	5,85	9,74
Gli operatori della SUA/CUC sono competenti e professionali					15,38%	84,62%	5,85	9,74
Gli operatori della SUA/CUC si comportano in modo corretto e trasparente					15,38%	84,62%	5,85	9,74
VALUTAZIONE AREA DIPENDENTI							5,85	9,74
QUALITA' ATTESA DIPENDENTI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	6,00	10,00



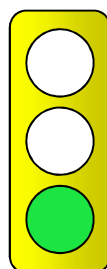
SODDISFAZIONE DIPENDENTI (1)



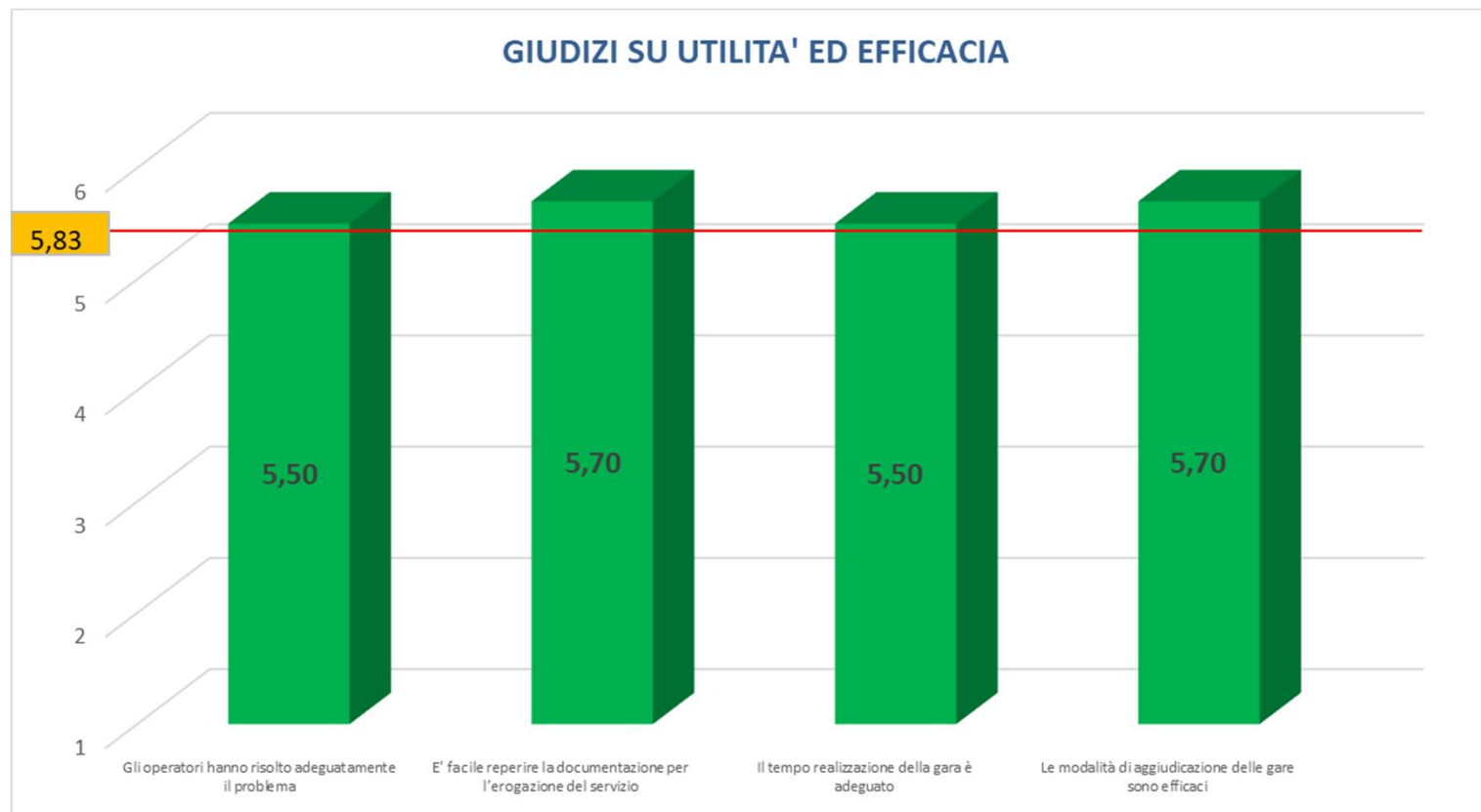
I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2021

SODDISFAZIONE UTILITA' ED EFFICACIA

UTILITA' ED EFFICACIA	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGIO IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Gli operatori hanno risolto adeguatamente il problema					50,00%	50,00%	5,50	9,17
E' facile reperire la documentazione per l'erogazione del servizio					30,00%	70,00%	5,70	9,50
Il tempo realizzazione della gara è adeguato				20,00%	10,00%	70,00%	5,50	9,17
Le modalità di aggiudicazione delle gare sono efficaci				10,00%	10,00%	80,00%	5,70	9,50
VALUTAZIONE AREA UTILITA' ED EFFICACIA							5,60	9,33
QUALITA' ATTESA UTILITA' ED EFFICACIA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	5,83	9,72



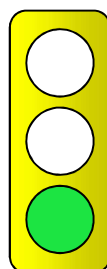
SODDISFAZIONE UTILITA' ED EFFICACIA (1)



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2021

SODDISFAZIONE GESTIONE RECLAMI

GESTIONE RECLAMI	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGIO IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
L'Ente abbia affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente					100,00%		5,00	8,33
VALUTAZIONE AREA GESTIONE RECLAMI							5,00	8,33
QUALITA' ATTESA GESTIONE RECLAMI	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	83,33%	5,75	9,58



SUGGERIMENTI

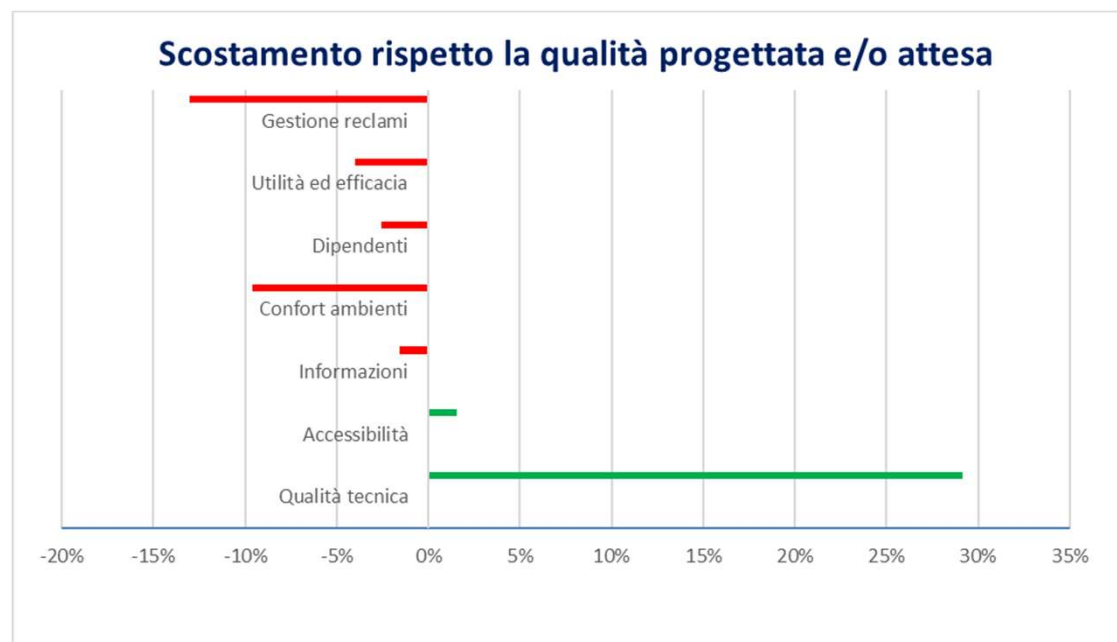
Sono stati presentati 4 suggerimenti:

- Mantenere invariata l'attuale struttura. La SUA rappresenta l'eccellenza della provincia;
- Incrementare digitalizzazione;
- Effettuare corsi di aggiornamento in tema di appalti pubblici, coinvolgendo i RUP dei diversi comuni costituenti la SUA. Istituire un albo di riferimento di RUP da coinvolgere a rotazione nella valutazione delle offerte economicamente più vantaggiose;
- Sarebbe opportuno programmare la gestione delle gare da parte della CUC, viste le professionalità, della gestione e caricamento dati sul sito dell'ANAC.

CONCLUSIONI

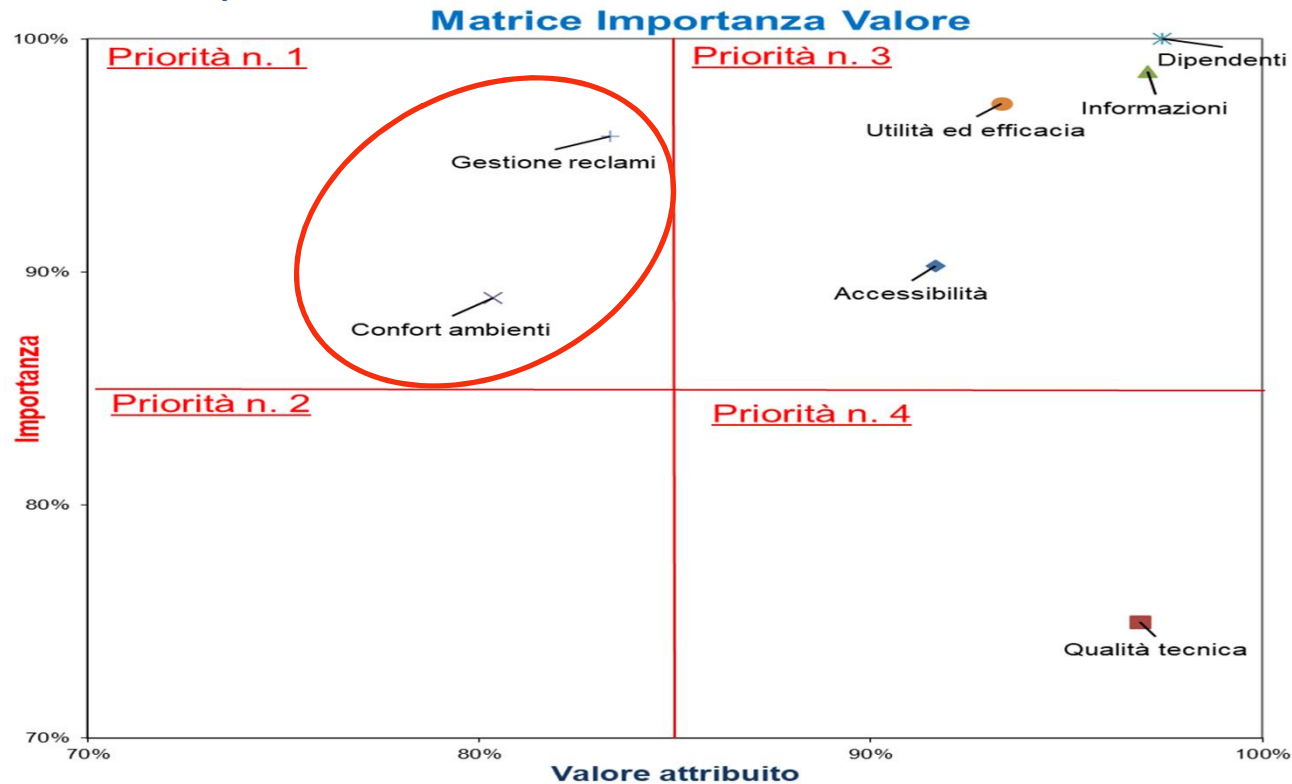
Appare interessante una prima analisi dei risultati dell'indagine, rispetto alla qualità **Progettata** prevista nel piano delle Performance 2021-2023 e/o **Attesa**.

Aree	Progettata	Effettiva	Scostamento
Qualità tecnica	4,5000	5,8127	29,17%
Accessibilità	5,4167	5,5000	1,54%
Informazioni	5,9167	5,8237	-1,57%
Confort ambienti	5,3333	4,8205	-9,62%
Dipendenti	6,0000	5,8462	-2,56%
Utilità ed efficacia	5,8333	5,6000	-4,00%
Gestione reclami	5,7500	5,0000	-13,04%



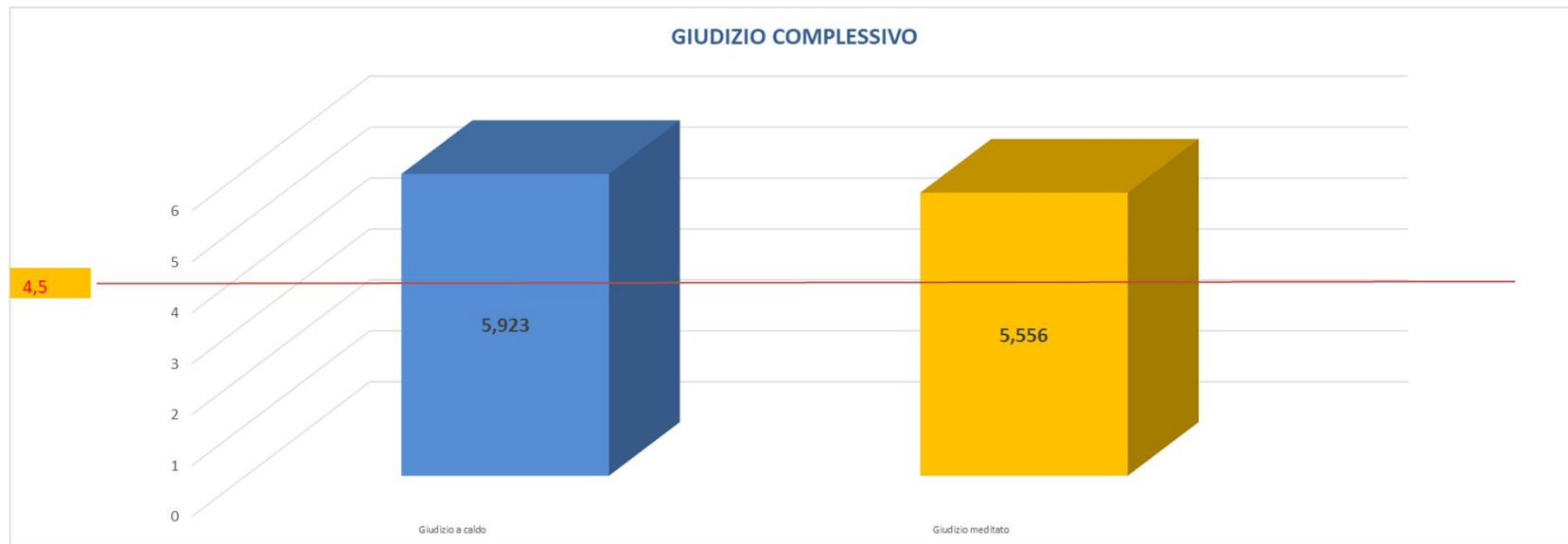
CONCLUSIONI (2)

Le aree di intervento appaiono essere quella sulla gestione dei reclami (che però ha avuto un solo caso) e quello sul confort degli ambienti. Sui dipendenti e sull'utilità si possono prevedere piccoli miglioramenti. Confermato anche dalla matrice importanza valore:



CONCLUSIONI (3)

Il giudizio complessivo è pari a 5,923 (9,87 in scala 10) in giudizio prima di dettagliare le percezioni e in 5,556 (9,26 in scala 10) dopo avere risposto alle domande, rispetto a quella progettata di 4,5 in scala 6 e 7,5 in scala 10:



Il servizio Stazione Unica appaltante gode di un ottimo apprezzamento da parte dei RUP anche se si deve cambiare la modalità di erogazione dei questionari per avere un campione maggiormente significativo.