



PROVINCIA DI CROTONE

**RAPPORTO DI SINTESI
ANALISI CUSTOMER SATISFACTION**

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

Anno 2022

Crotone, 19 marzo 2023

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

I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

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 2022, da parte degli utenti esterni, è riferita a 1 servizio, con erogazione del questionario in modalità CAWI dal 08/03/2023 al 17/03/2023:

➤ **Stazione Unica Appaltante/CUC**

I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

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 2022) e quella "**percepita**".
- Acquisire eventuali **proposte** di miglioramento e/o suggerimenti.
- Adottare una carta dei servizi, con la qualità "**progettata**".
- Adottare i necessari **correttivi**.

I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

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)**

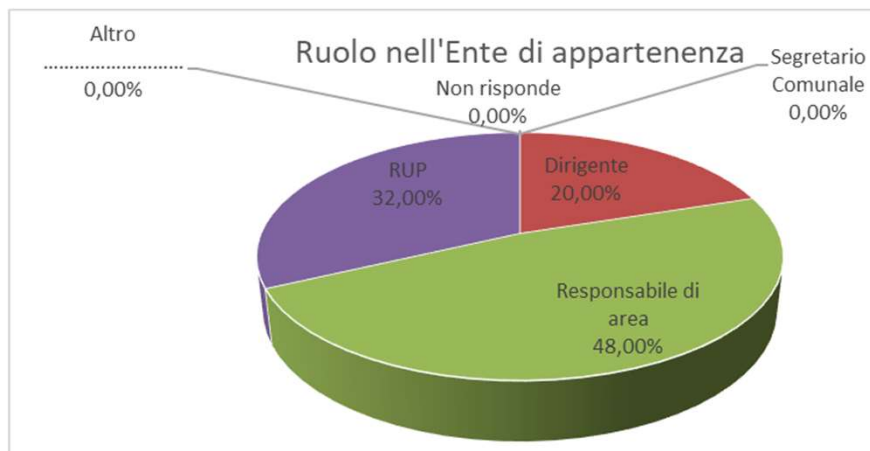
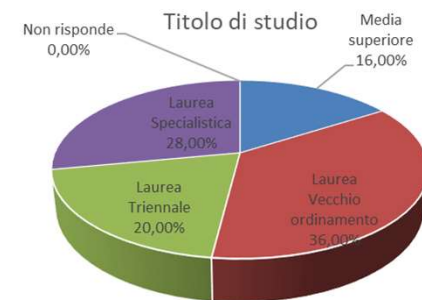
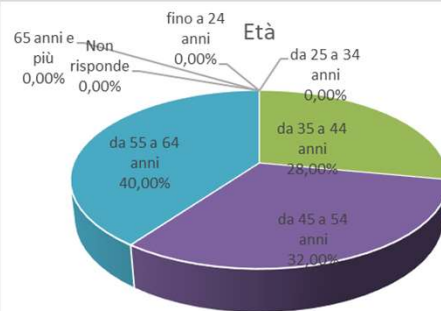
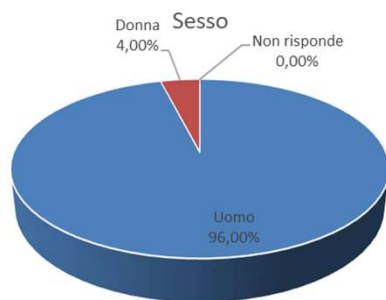
IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI

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	25
Numero di questionari inviati	49
Grado di partecipazione	51,020%
Numero di Enti partecipanti	16
Numero di Enti invitati	30
Grado di partecipazione	53,333%

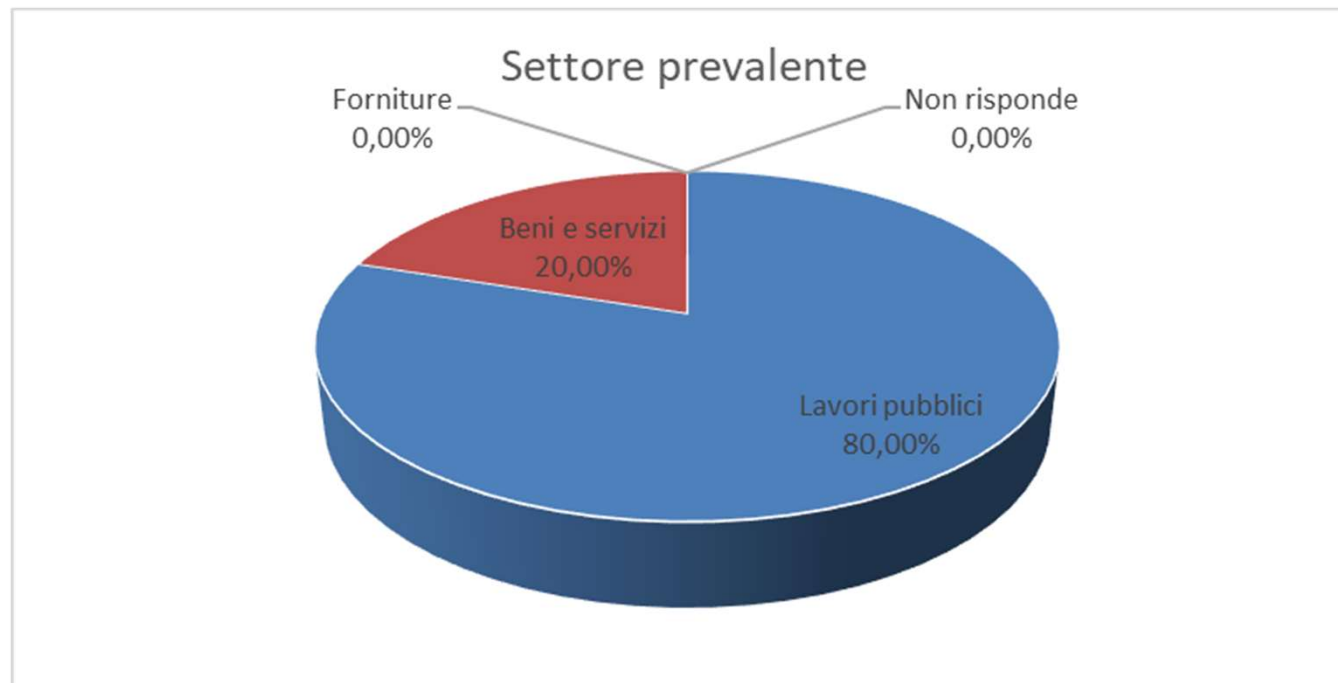
Nella precedente rilevazione erano solo 13 partecipanti con un grado di partecipazione pari al 26,531%.

IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI (2)



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

FREQUENTAZIONE DEI SERVIZI



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

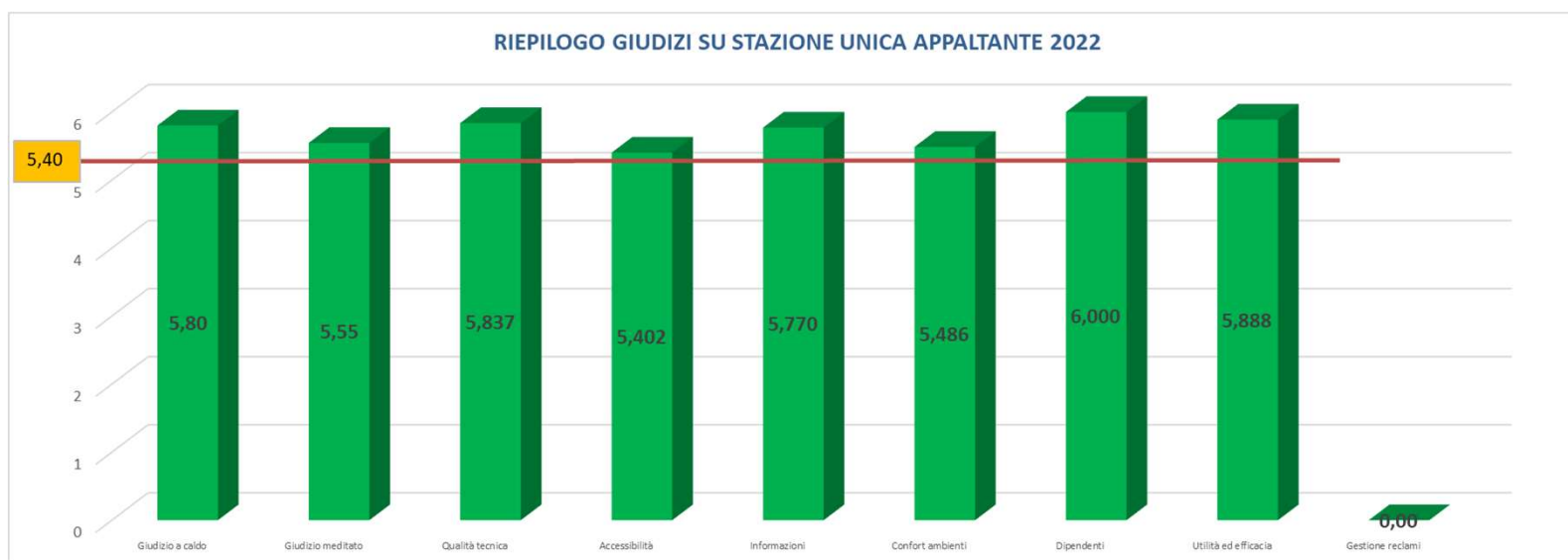
Nell'assegnazione di un giudizio complessivo sul servizio, facendo ricorso ad una scala da 1 a 6, utilizzata per analisi di benchmarking interno ed esterno, il punteggio medio è risultato in miglioramento rispetto al 2022 ed essere pari a **5,837** (5,556 nel 2022) **come giudizio complessivo** pari a **9,730** (**9,260** nel 2022), su scala 10 e 5,73 (5,486 nel 2022) come media delle singole aree pari a 9,55 (9,143 nel 2022) su scala 10.

In particolar modo, hanno conseguito il punteggio maggiore:

- I dipendenti **10,00** (9,74 nel 2022);
- La qualità tecnica **9,73** (9,17 nel 2022);
- Le informazioni **9,62** (**9,71** nel 2022).

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (1)

Come emerge dal grafico tutte le aree di indagine hanno superato il valore obiettivo di 5,4 (nel 2022 era 4,5):



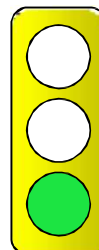
I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

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					12,00%	88,00%	5,880	9,800
Rilevazione del fabbisogno per la programmazione delle gare					4,00%	96,00%	5,960	9,930
Collaborazione nella redazione degli atti di gara					12,00%	88,00%	5,880	9,800
Celebrazione della gara					8,00%	92,00%	5,920	9,870
Verifica dei requisiti degli operatori economici					9,52%	90,48%	5,905	9,840
Eventuale contenzioso				9,09%		90,91%	5,818	9,700
ECONOMICITA'				8,33%	12,50%	79,17%	5,708	9,510
DEFLAZIONE DEL CONTENZIOSO				8,33%	12,50%	79,17%	5,708	9,510
EQUITA' ED ACCESSIBILITA'				4,17%	16,67%	79,17%	5,750	9,580
VALUTAZIONE AREA QUALITA' TECNICA							5,837	9,730
QUALITA' PROGETTATA							5,400	9,000

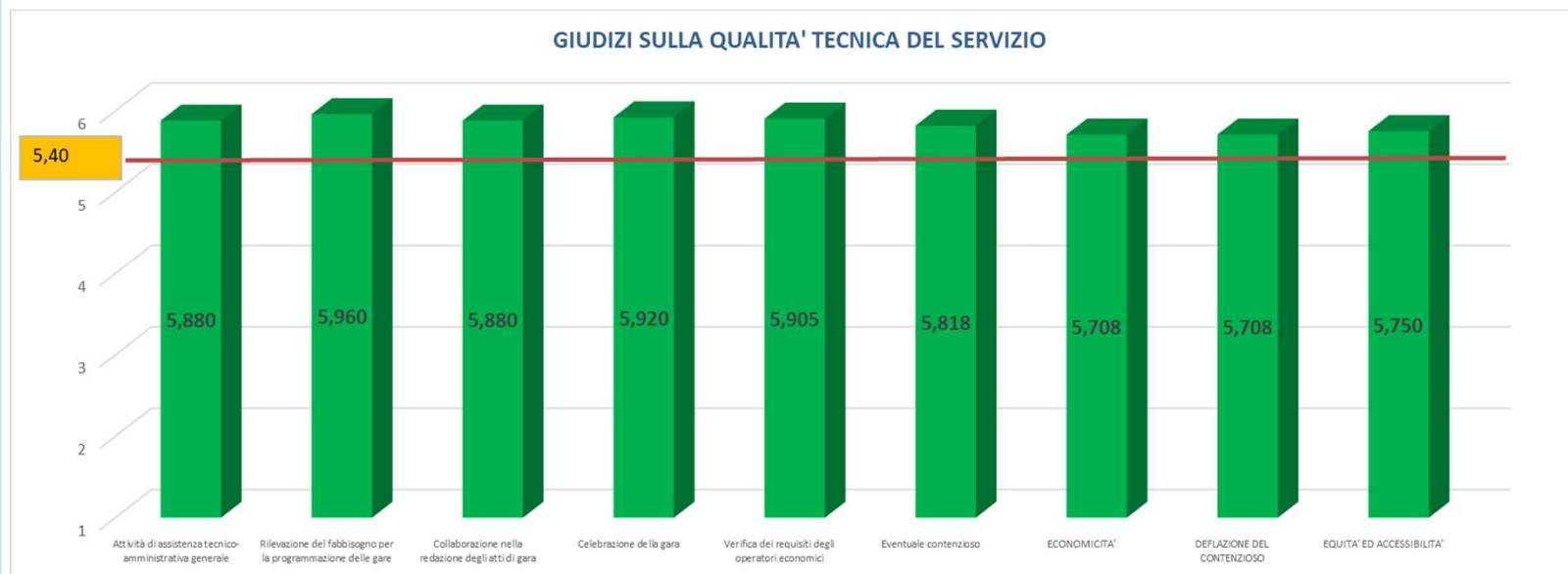


Nel 2022 era pari a 5,813.



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE QUALITA' TECNICA (1)



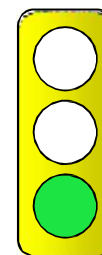
I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE ACCESSIBILITA'

ACCESSIBILITA'	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGIO IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
L'orario di apertura degli uffici è adeguato					25,00%	75,00%	5,75	9,58
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile					75,00%	25,00%	5,25	8,75
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche					57,14%	42,86%	5,43	9,05
Riesco a individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere					66,67%	33,33%	5,33	8,89
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi					75,00%	25,00%	5,25	8,75
VALUTAZIONE AREA ACCESSIBILITA'							5,40	9,00
QUALITA' ATTESA ACCESSIBILITA'	4,17%	0,00%	0,00%	4,17%	20,83%	70,83%	5,50	9,17

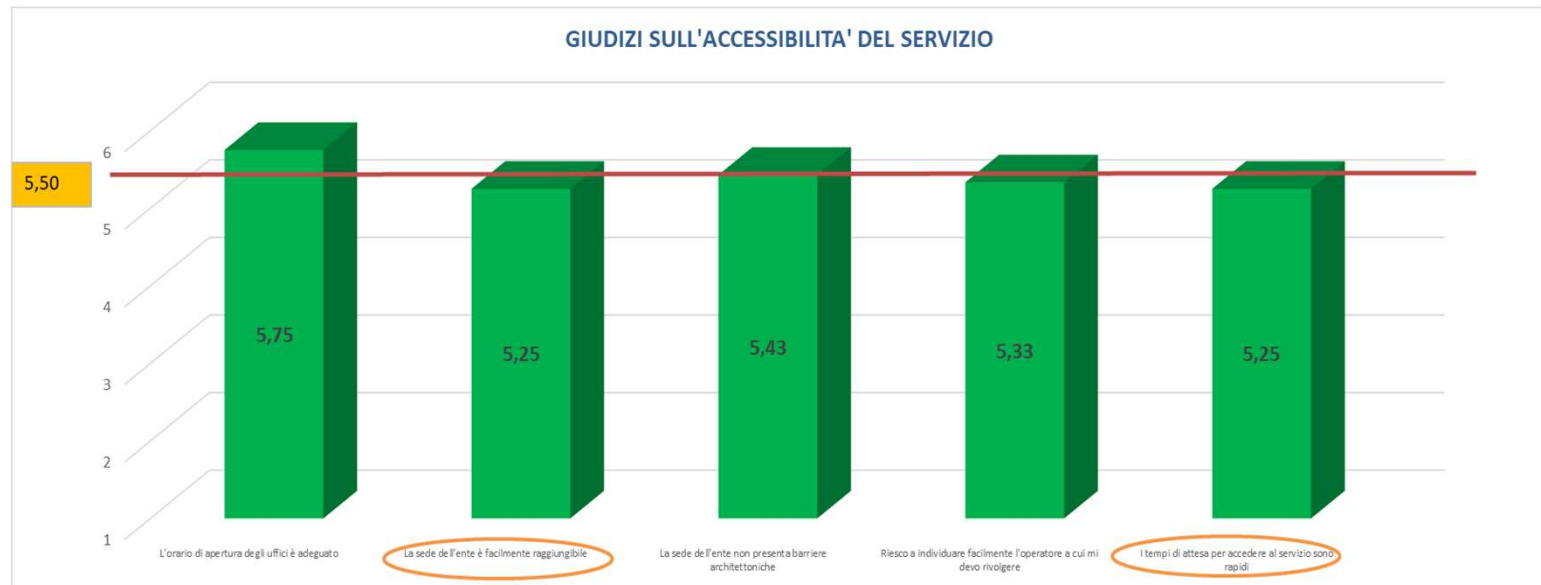


Nel 2022 era pari a 5,50.
 E' peggiorata la percezione sulla facilità di raggiungere l'Ente (5,62 nel 2022), l'individuazione dell'operatore a cui rivolgersi (5,85 nel 2022) e la rapidità dei tempi per accedere al servizio (5,62 nel 2022).



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE ACCESSIBILITA' (1)



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

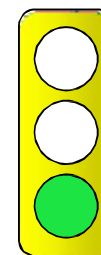
SODDISFAZIONE INFORMAZIONI

INFORMAZIONI	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGIO IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno				12,00%	8,00%	80,00%	5,68	9,47
Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice				8,00%	12,00%	80,00%	5,72	9,53
Le informazioni che mi vengono fornite sono complete				4,00%	8,00%	88,00%	5,84	9,73
La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara				4,00%	8,00%	88,00%	5,84	9,73
VALUTAZIONE AREA INFORMAZIONI							5,77	9,62
QUALITA' ATTESA INFORMAZIONI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,83%	79,17%	5,79	9,65



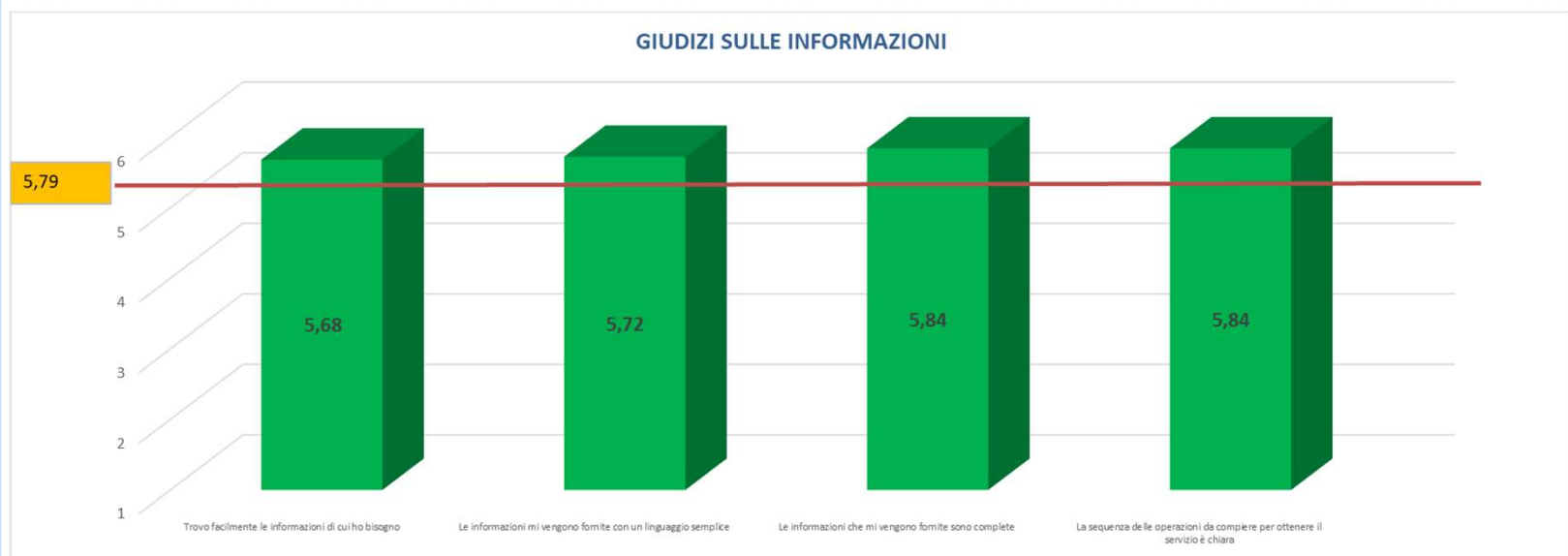
Nel 2022 era pari a 5,82.

E' peggiorata la percezione sulla facilità di trovare le informazioni (5,77 nel 2022), sul linguaggio (5,85 nel 2022) e sulla completezza (5,85 nel 2022).



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE INFORMAZIONI (1)



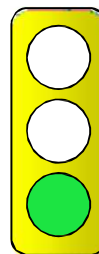
I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE CONFORT AMBIENTI

CONFORT AMBIENTI	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGIO IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Gli ambienti sono puliti					54,17%	45,83%	5,46	9,10
Gli ambienti sono confortevoli				4,17%	41,67%	54,17%	5,50	9,17
Gli ambienti sono funzionali per la gestione delle gare				8,33%	33,33%	58,33%	5,50	9,17
VALUTAZIONE AREA CONFORT AMBIENTI							5,49	9,14
QUALITA' ATTESA CONFORT AMBIENTI	0,00%	0,00%	4,17%	8,33%	20,83%	66,67%	5,50	9,17

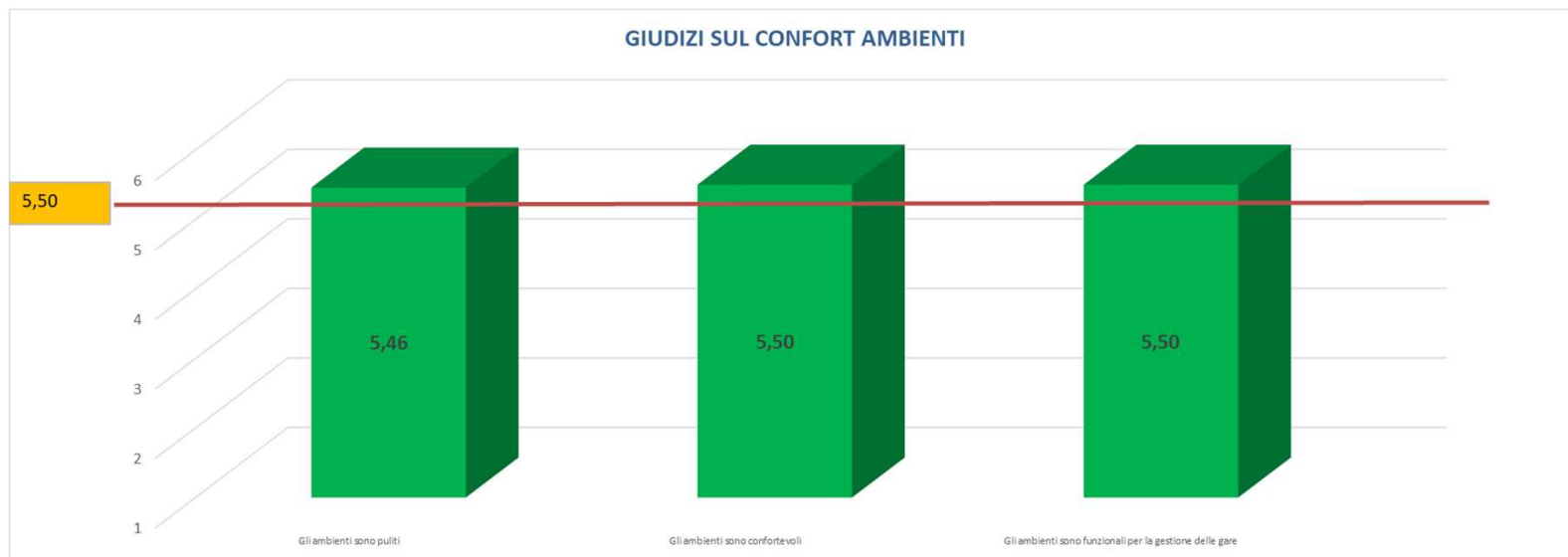


Nel 2022 era pari a 4,82.



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE CONFORT AMBIENTI (1)



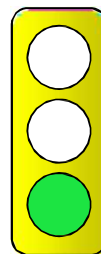
I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

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						100,00%	6,00	10,00
Gli operatori della SUA/CUC sono competenti e professionali						100,00%	6,00	10,00
Gli operatori della SUA/CUC si comportano in modo corretto e trasparente						100,00%	6,00	10,00
VALUTAZIONE AREA DIPENDENTI							6,00	10,00
QUALITA' ATTESA DIPENDENTI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	6,00	10,00

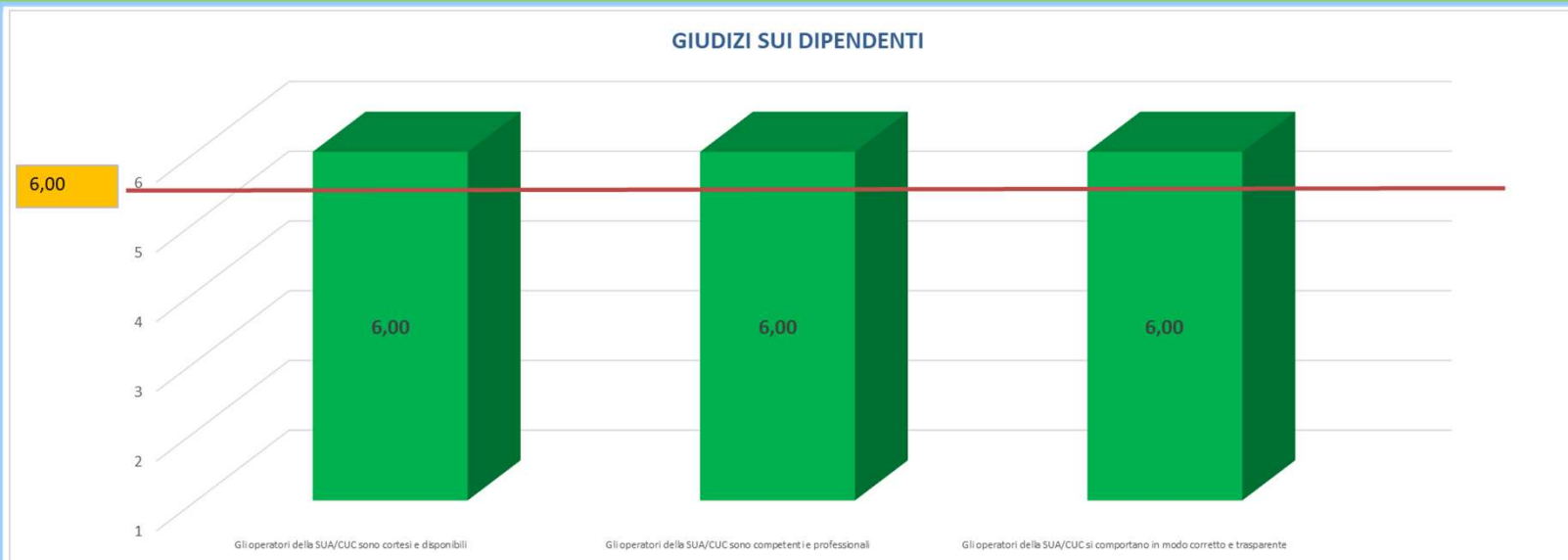


Nel 2022 era pari a 5,85.



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE DIPENDENTI (1)



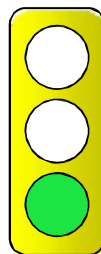
I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

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						100,00%	6,00	10,00
E' facile reperire la documentazione per l'erogazione del servizio					10,00%	90,00%	5,90	9,83
Il tempo realizzazione della gara è adeguato				5,00%	15,00%	80,00%	5,75	9,58
Le modalità di aggiudicazione delle gare sono efficaci					10,00%	90,00%	5,90	9,83
VALUTAZIONE AREA UTILITA' ED EFFICACIA							5,89	9,81
QUALITA' ATTESA UTILITA' ED EFFICACIA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	5,83	9,72

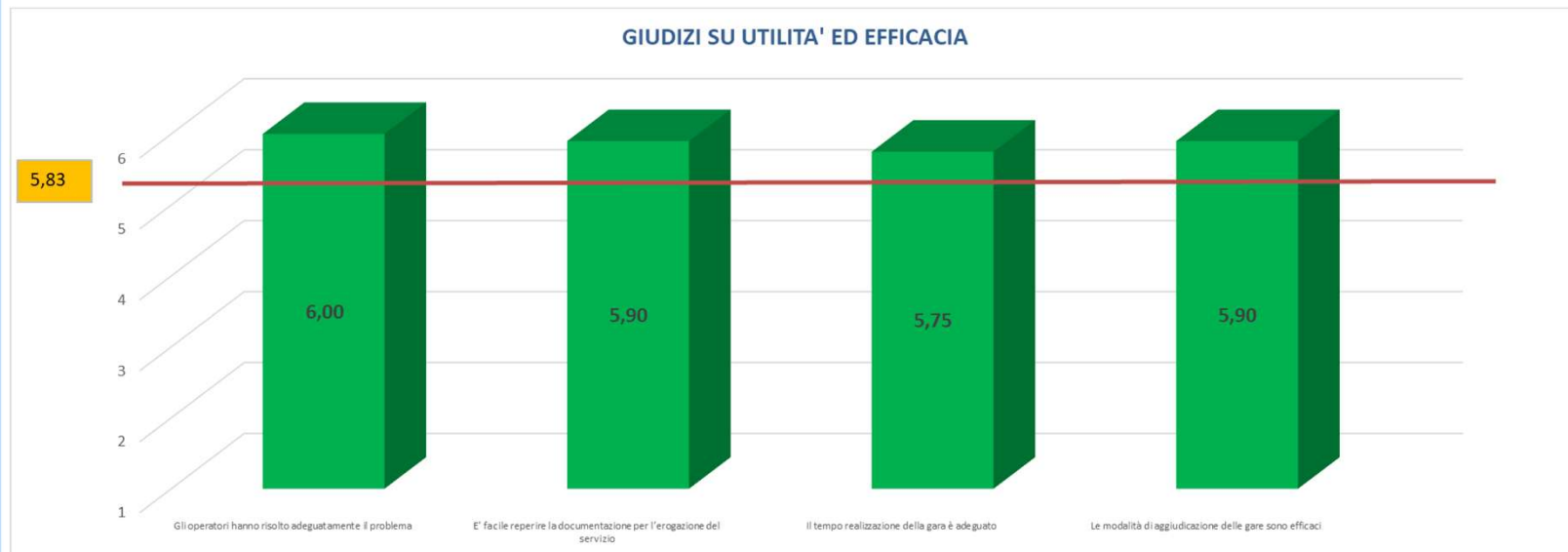


Nel 2022 era pari a 5,60.



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE UTILITA' ED EFFICACIA (1)



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SODDISFAZIONE GESTIONE RECLAMI

Non ci sono risposte valide sulla gestione dei reclami in quanto non presenti.

I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

SUGGERIMENTI

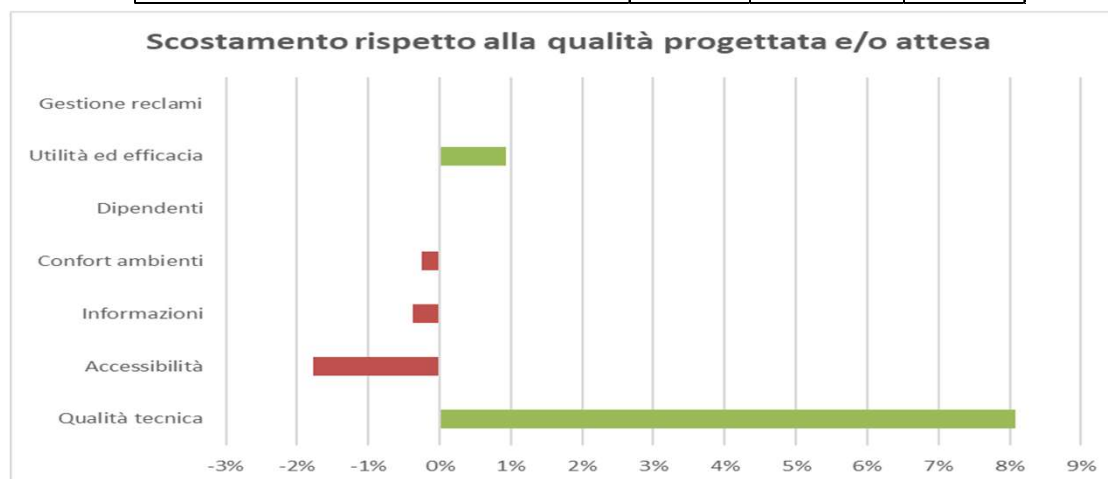
Sono stati presentati 3 suggerimenti validi (e tre complimenti):

- Maggiori corsi di formazione (Giudizio di soddisfazione complessiva pari a 5);
- Rafforzare la dotazione delle risorse umane (Giudizio di soddisfazione complessiva non risponde);
- La puntualità nell'espletamento delle gare (Giudizio di soddisfazione complessiva pari a 4).

CONCLUSIONI

Appare interessante una prima analisi dei risultati dell'indagine, rispetto alla qualità **Progettata** prevista nel PIAO Sezione - Performance 2022-2024 e/o **Attesa**.

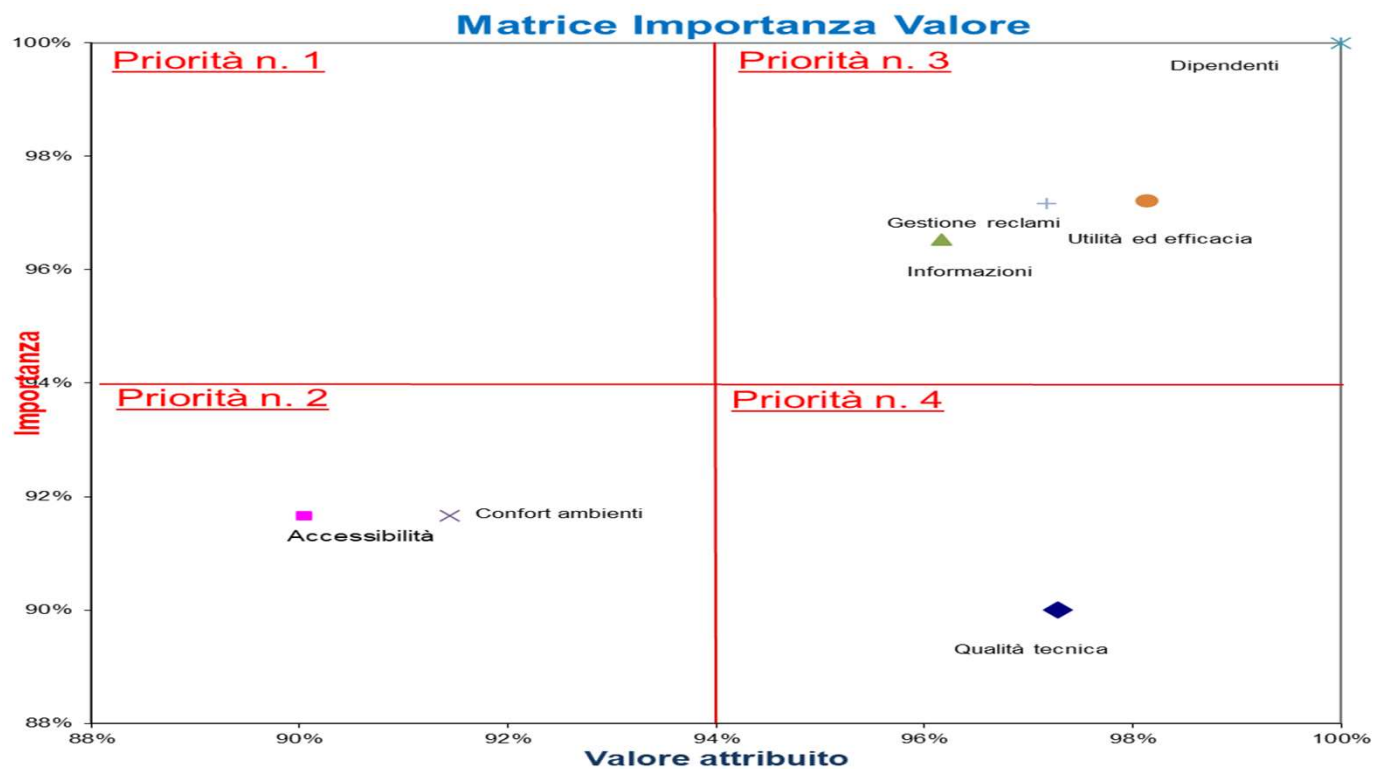
Aree	Progettata o Desiderata	Effettiva	Scostamento
Qualità tecnica	5,400	5,837	8,09%
Accessibilità	5,500	5,402	-1,77%
Informazioni	5,792	5,770	-0,37%
Confort ambienti	5,500	5,486	-0,25%
Dipendenti	6,000	6,000	0,00%
Utilità ed efficacia	5,833	5,888	0,93%
Gestione reclami	5,830	5,830	0,00%



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

CONCLUSIONI (2)

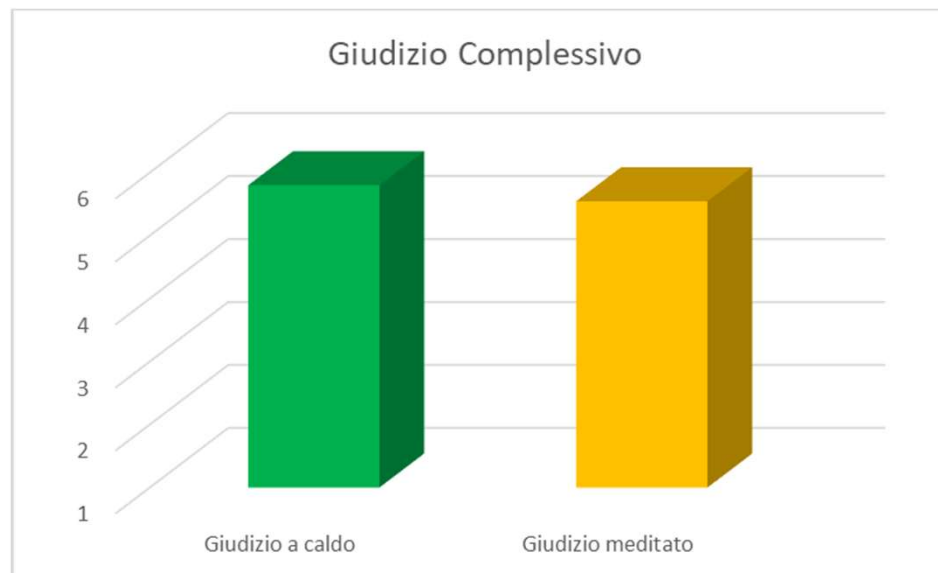
Le aree di intervento appaiono essere quella sull'accessibilità e quello sul confort degli ambienti, ma con priorità 2. Confermato anche dalla matrice importanza valore:



I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022

CONCLUSIONI (3)

Il giudizio complessivo è pari a 5,80 (nel 2022 era 5,923) (9,67 in scala 10) in giudizio prima di dettagliare le percezioni e in 5,55 (nel 2022 era 5,556) (9,24 in scala 10) dopo avere risposto alle domande, rispetto a quella progettata di 5,40 in scala 6 e 9 in scala 10:



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

I SERVIZI EROGATI DA STAZIONE UNICA APPALTANTE /CUC ANNO 2022