



PROVINCIA DI CROTONE

**RAPPORTO DI SINTESI
ANALISI CUSTOMER SATISFACTION**

*I servizi erogati trasporti conto proprio, autoscuole e
centri di revisione della Provincia di Crotone*

Anno 2021

Crotone, 30 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:

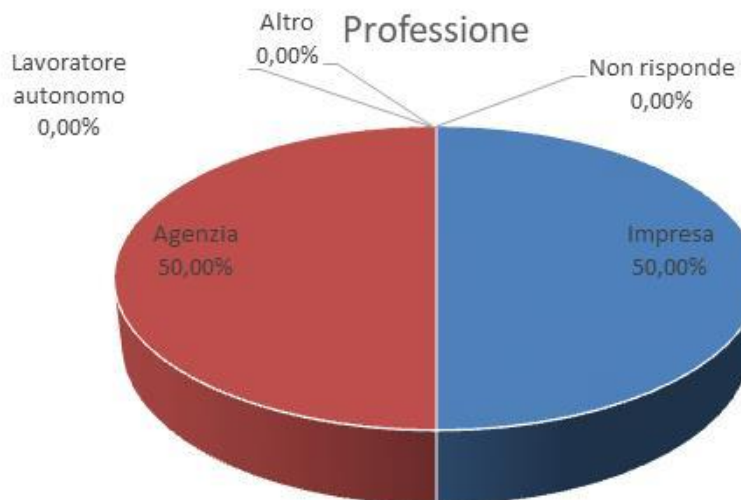
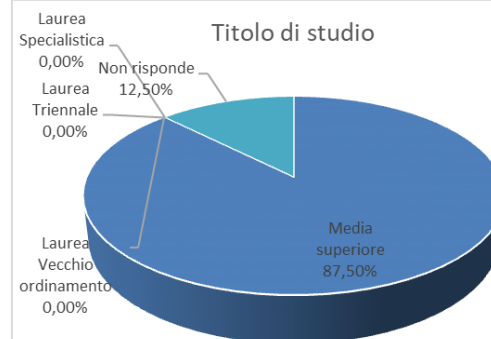
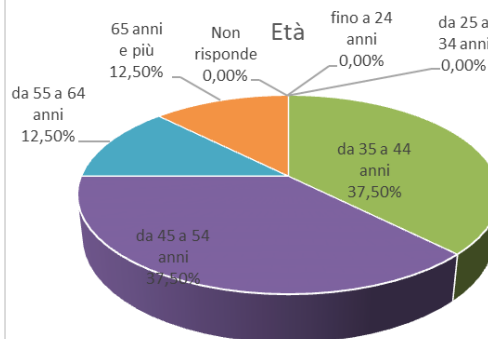
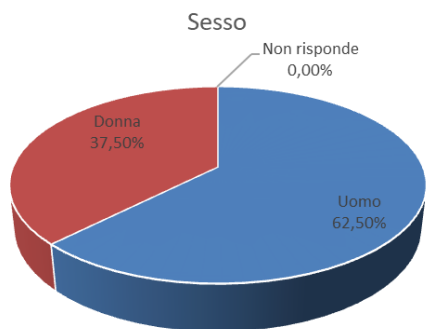
- Valutazione della **soddisfazione ponderata** relativamente ad alcuni aspetti del servizio, con giudizio “**Pessimo, Insufficiente, Mediocre, Sufficiente, Buono, Ottimo**”.
- Valutazione dell'**importanza** attribuita alle varie dimensioni della qualità differenti da quella tecnica con giudizio **da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

IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI

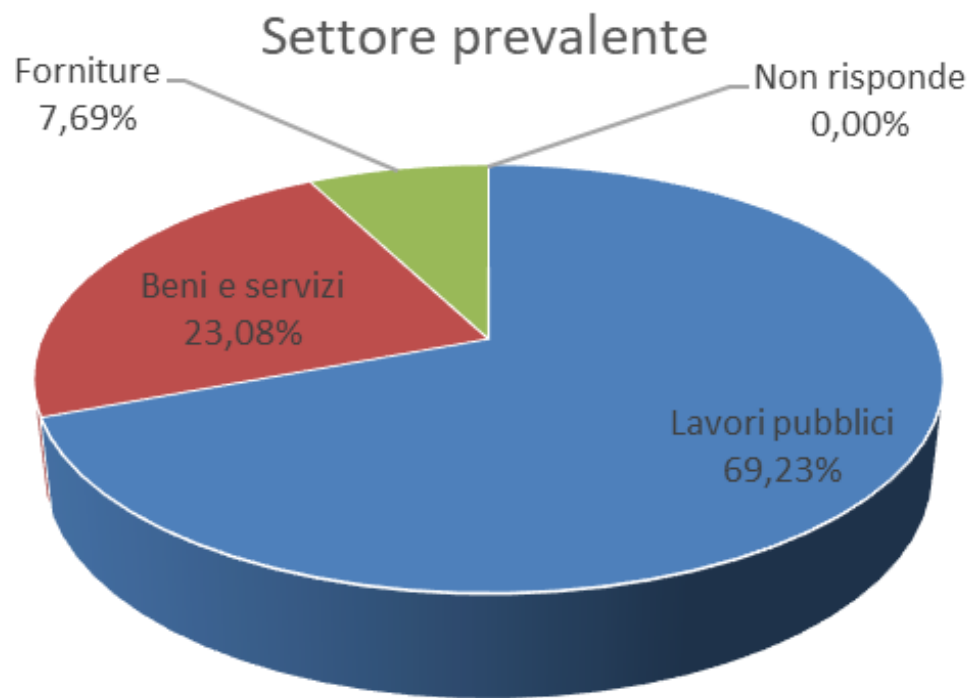
In assenza di dati puntuali, il calcolo del campione è stato effettuato considerando un campione di n. **8** tra imprese e agenzie, sull'universo di n. 30 utenti, con posta elettronica istituzionale. Secondo la seguente tabella:

Numero di questionari compilati	8
Numero di questionari inviati	30
Grado di partecipazione	26,667%

IL CAMPIONE ED I PARTECIPANTI (2)



FREQUENTAZIONE DEI SERVIZI



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

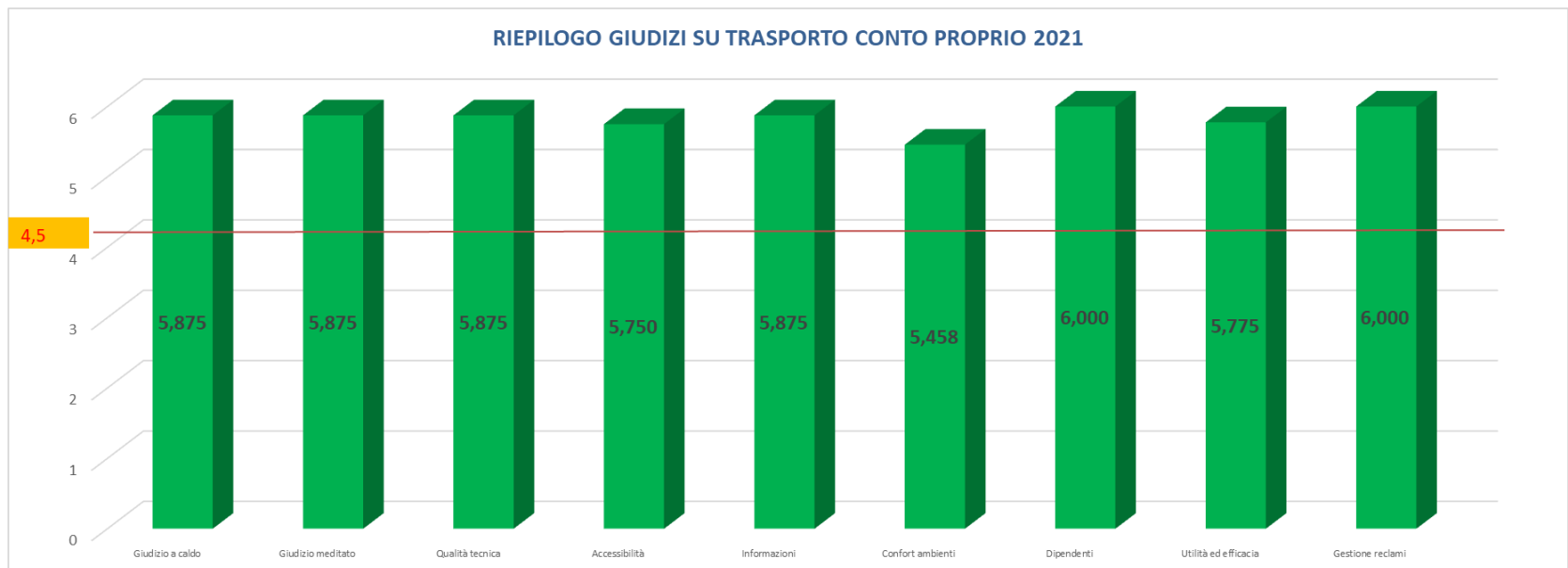
Nell'assegnazione di un giudizio complessivo sul servizio, facendo ricorso ad una scala da 1 a 6, utilizzata per analisi di benchmarking interno ed esterno, il punteggio medio è risultato essere pari a **5,875 come giudizio complessivo** pari a **9,790**, su scala 10 e 5,819 come media delle singole aree pari a 9,699 su scala 10.

In particolar modo, hanno conseguito il punteggio maggiore:

- I dipendenti (voto **10,00**);
- Gestione dei reclami (voto **10,00**);
- La qualità tecnica (voto **9,79**).

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (1)

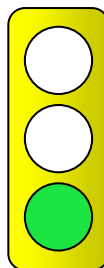
Come emerge dal grafico tutte le aree di indagine hanno superato il valore obiettivo di 4,5:



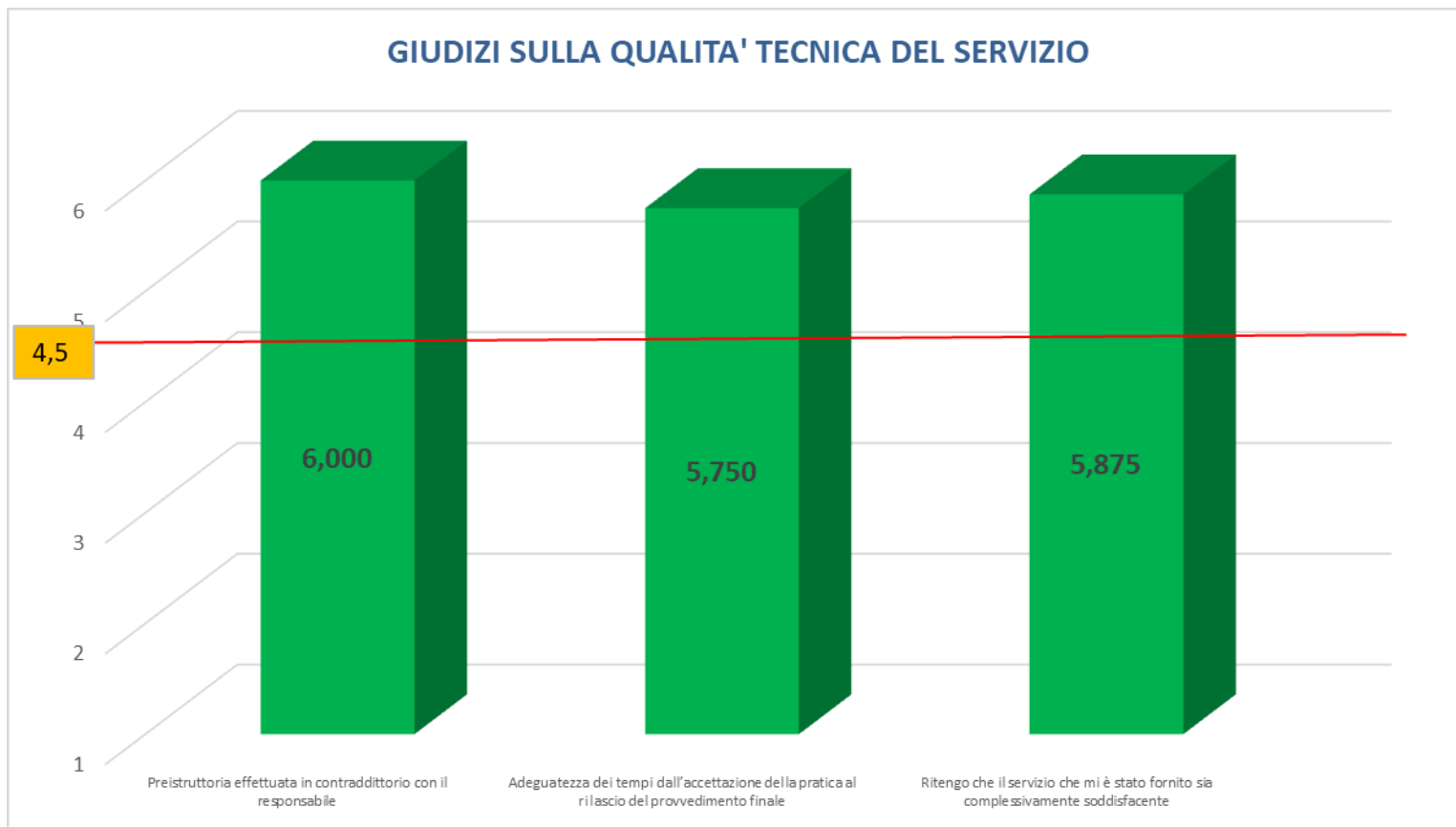
L'unico valore non eccellente è il confort degli ambienti (5,458).

SODDISFAZIONE QUALITA' TECNICA

QUALITA' TECNICA	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGI O IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Preistruttoria effettuata in contraddittorio con il responsabile						100,00%	6,000	10,000
Adeguatezza dei tempi dall'accettazione della pratica al rilascio del provvedimento finale				12,50%		87,50%	5,750	9,580
Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente					12,50%	87,50%	5,875	9,790
VALUTAZIONE AREA QUALITA' TECNICA							5,875	9,790
QUALITA' PROGETTATA							4,500	7,500

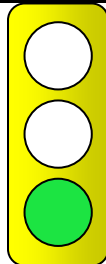


SODDISFAZIONE QUALITA' TECNICA (1)

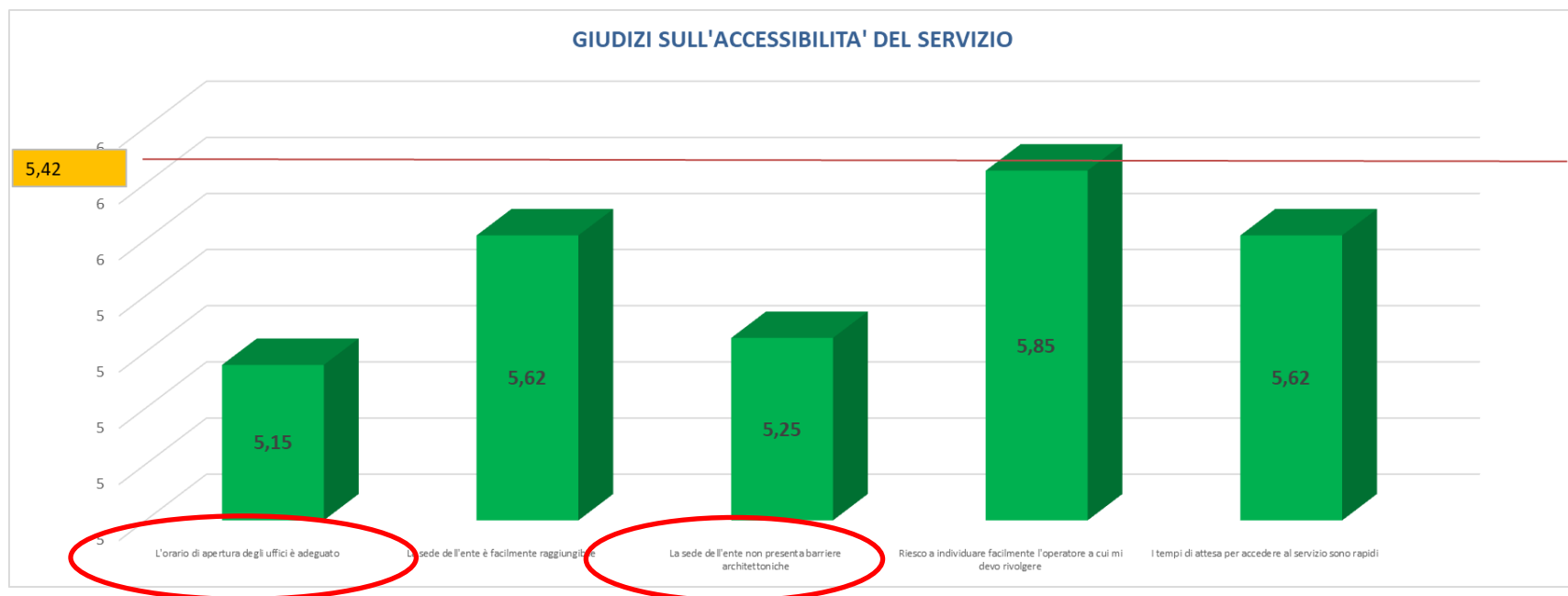


SODDISFAZIONE ACCESSIBILITA'

ACCESSIBILITA'	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGI O IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
L'orario di apertura degli uffici è adeguato			12,50%		25,00%	62,50%	5,38	8,96
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile					12,50%	87,50%	5,88	9,79
La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche					25,00%	75,00%	5,75	9,58
Riesco a individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere					12,50%	87,50%	5,88	9,79
I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi					12,50%	87,50%	5,88	9,79
VALUTAZIONE AREA ACCESSIBILITA'							5,75	9,58
QUALITA' ATTESA ACCESSIBILITA'	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	5,88	9,79

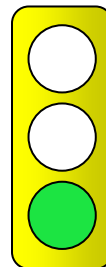


SODDISFAZIONE ACCESSIBILITA' (1)

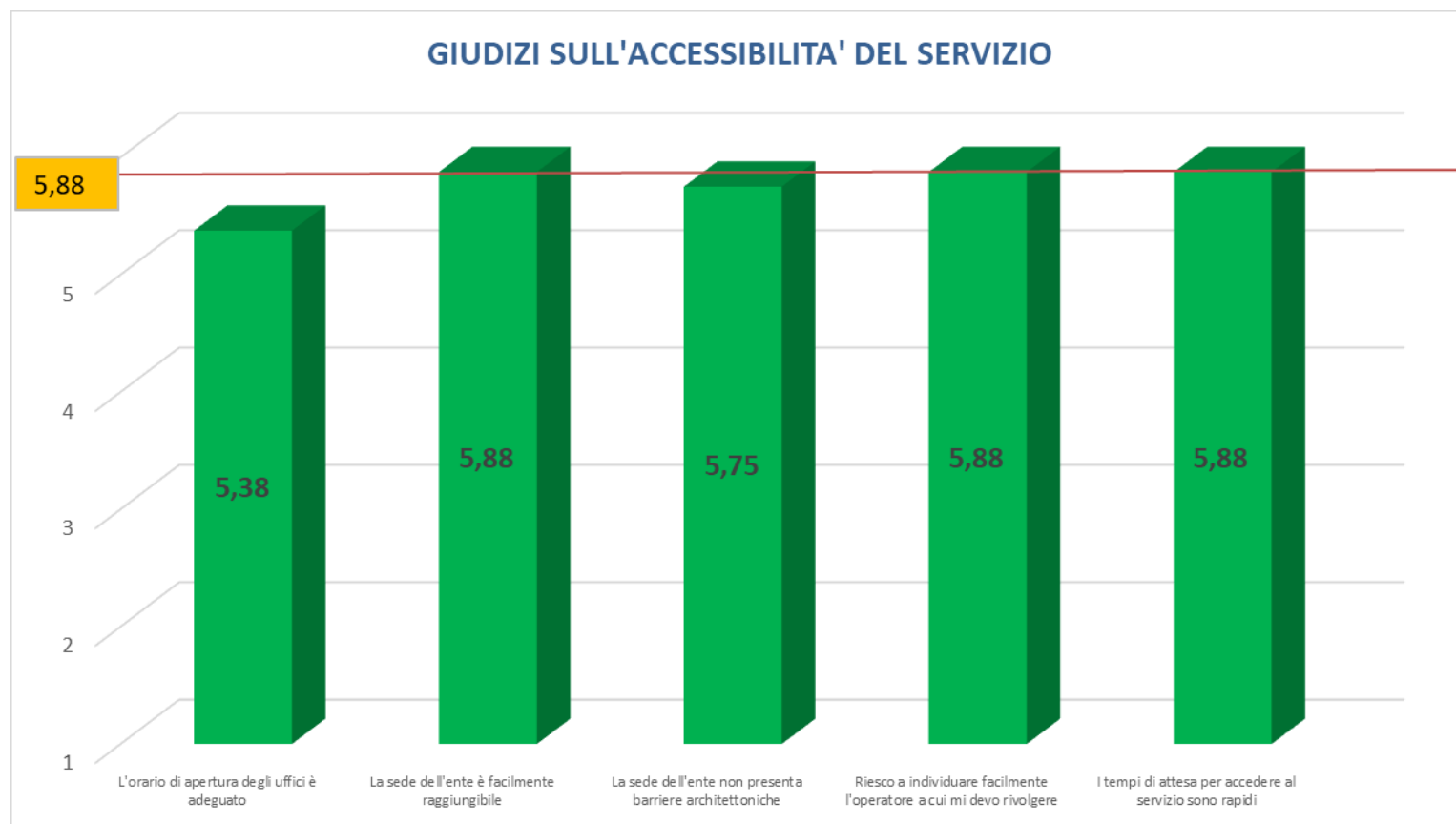


SODDISFAZIONE INFORMAZIONI

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

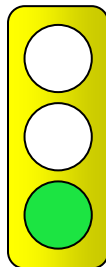


SODDISFAZIONE INFORMAZIONI (1)



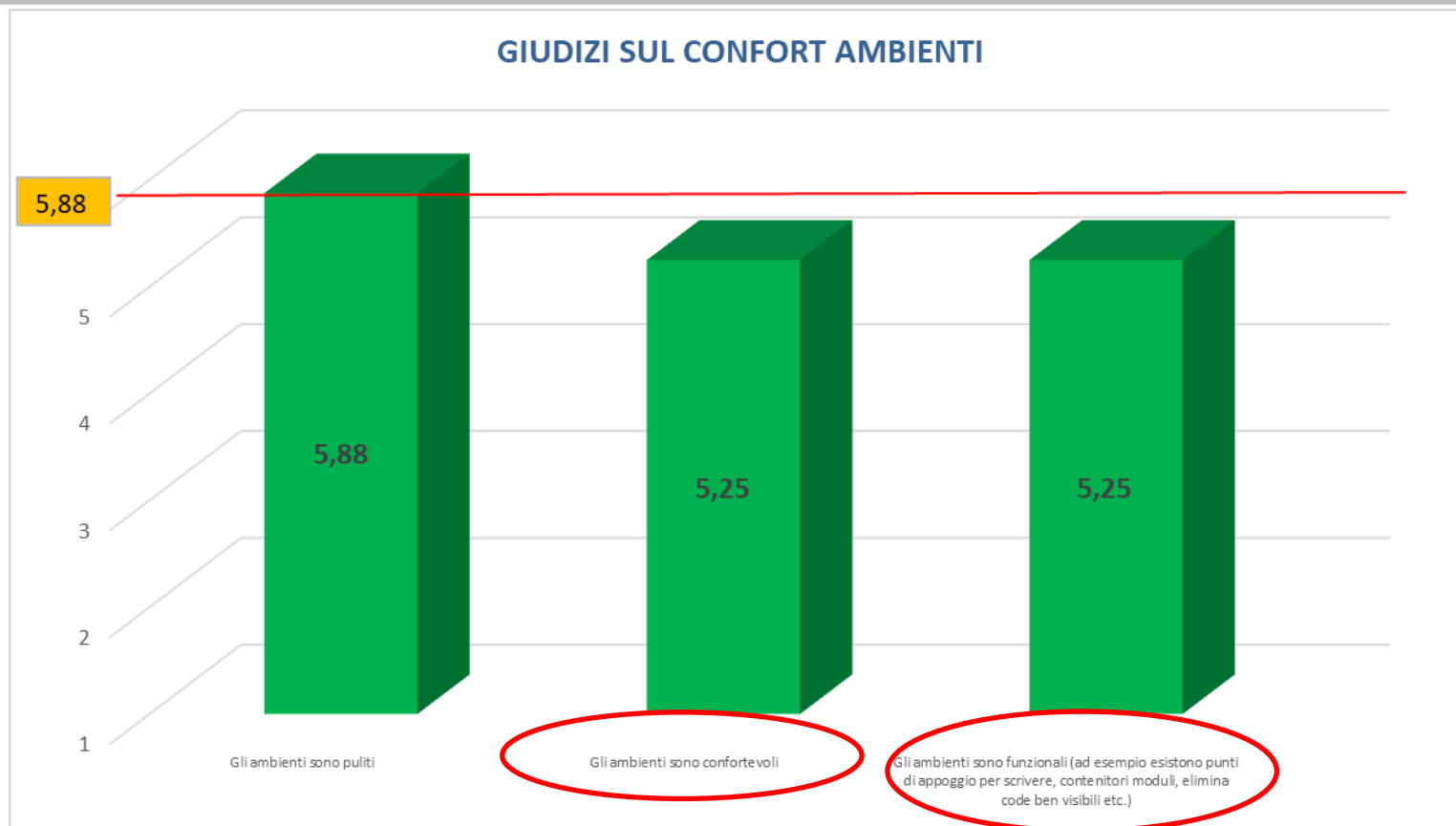
SODDISFAZIONE CONFORT AMBIENTI

CONFORT AMBIENTI	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGI O IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Gli ambienti sono puliti					12,50%	87,50%	5,88	9,79
Gli ambienti sono confortevoli		12,50%			25,00%	62,50%	5,25	8,75
Gli ambienti sono funzionali (ad esempio esistono punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, elimina code ben visibili etc.)		12,50%			25,00%	62,50%	5,25	8,75
VALUTAZIONE AREA CONFORT AMBIENTI							5,46	9,10
QUALITA' ATTESA CONFORT AMBIENTI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	5,88	9,79



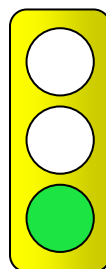
Il medesimo operatore ha ritenuto insufficiente sia la confortevolezza che la funzionalità degli ambienti assegnati al servizio.

SODDISFAZIONE CONFORT AMBIENTI (1)

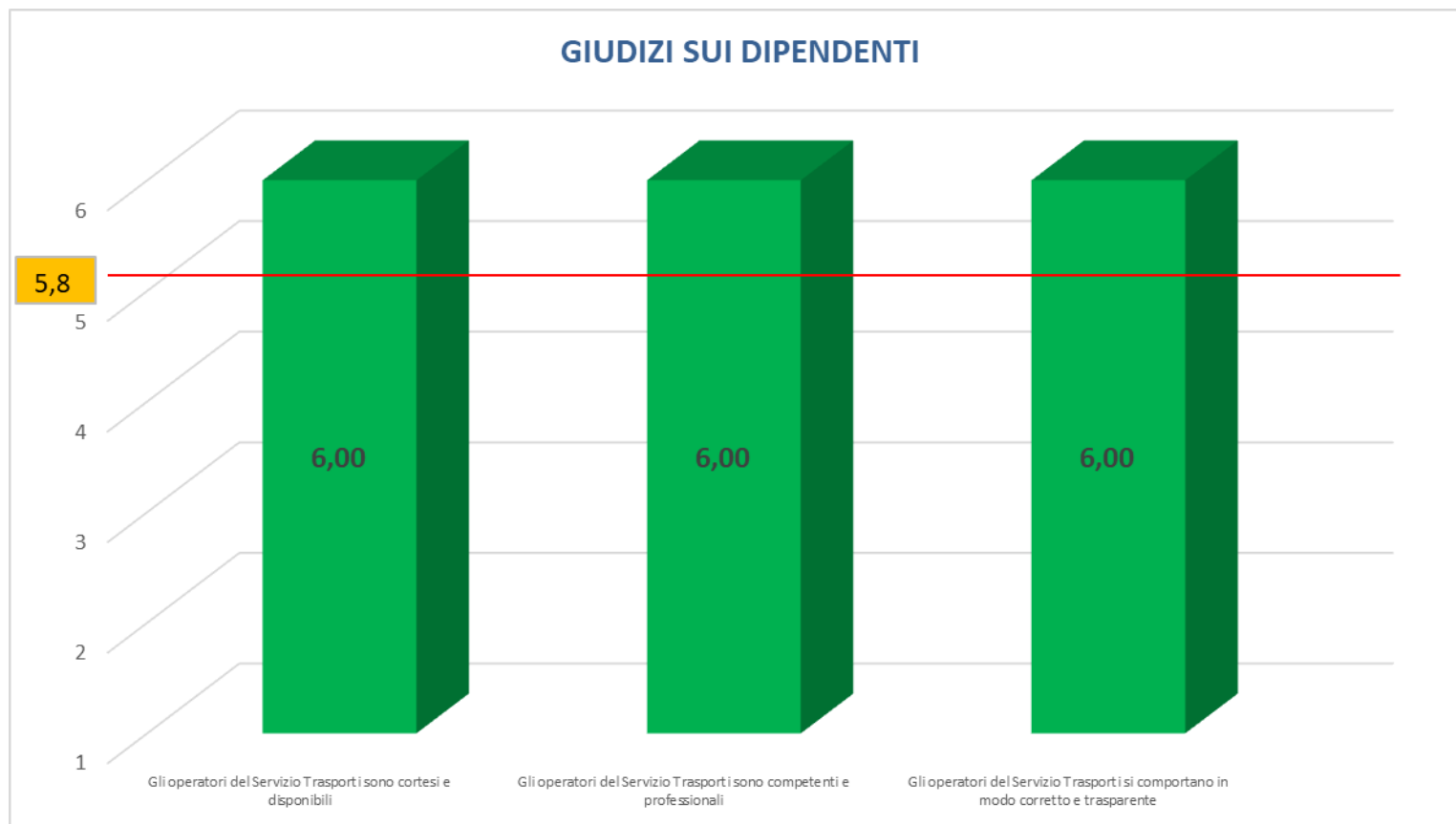


SODDISFAZIONE DIPENDENTI

DIPENDENTI	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGI O IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Gli operatori del Servizio Trasporti sono cortesi e disponibili						100,00%	6,00	10,00
Gli operatori del Servizio Trasporti sono competenti e professionali						100,00%	6,00	10,00
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%	12,50%	87,50%	5,88	9,79



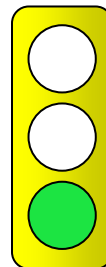
SODDISFAZIONE DIPENDENTI (1)



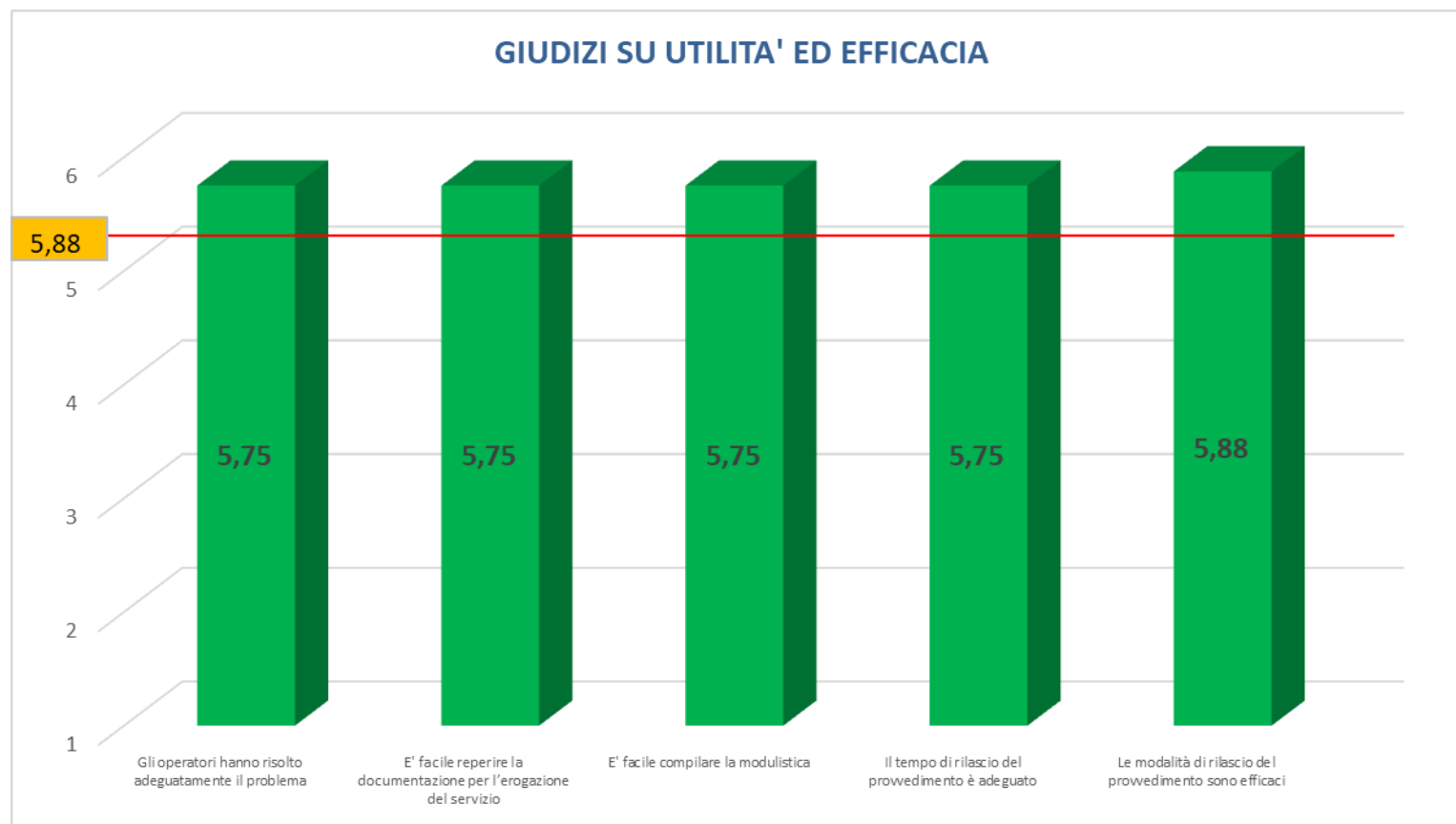
I SERVIZI EROGATI DA TRASPORTI CONTO PROPRIO ANNO 2021

SODDISFAZIONE UTILITA' ED EFFICACIA

UTILITA' ED EFFICACIA	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGI O IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
Gli operatori hanno risolto adeguatamente il problema					25,00%	75,00%	5,75	9,58
E' facile reperire la documentazione per l'erogazione del servizio					25,00%	75,00%	5,75	9,58
E' facile compilare la modulistica					25,00%	75,00%	5,75	9,58
Il tempo di rilascio del provvedimento è					25,00%	75,00%	5,75	9,58
Le modalità di rilascio del provvedimento sono efficaci					12,50%	87,50%	5,88	9,79
VALUTAZIONE AREA UTILITA' ED EFFICACIA							5,78	9,63
QUALITA' ATTESA UTILITA' ED EFFICACIA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	5,88	9,79

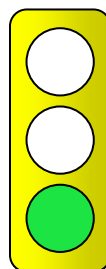


SODDISFAZIONE UTILITA' ED EFFICACIA (1)



SODDISFAZIONE GESTIONE RECLAMI

GESTIONE RECLAMI	PERCENTUALE GIUDIZI						PUNTEGGI O IN SCALA	PUNTEGGIO IN DECIMI
	Pessimo	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo		
L'Ente abbia affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente						100,00%	6,00	10,00
VALUTAZIONE AREA GESTIONE RECLAMI							6,00	10,00
QUALITA' ATTESA GESTIONE RECLAMI	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	4,75	7,92



SUGGERIMENTI

Sono stati presentati 2 complimenti, ma nessun suggerimento:

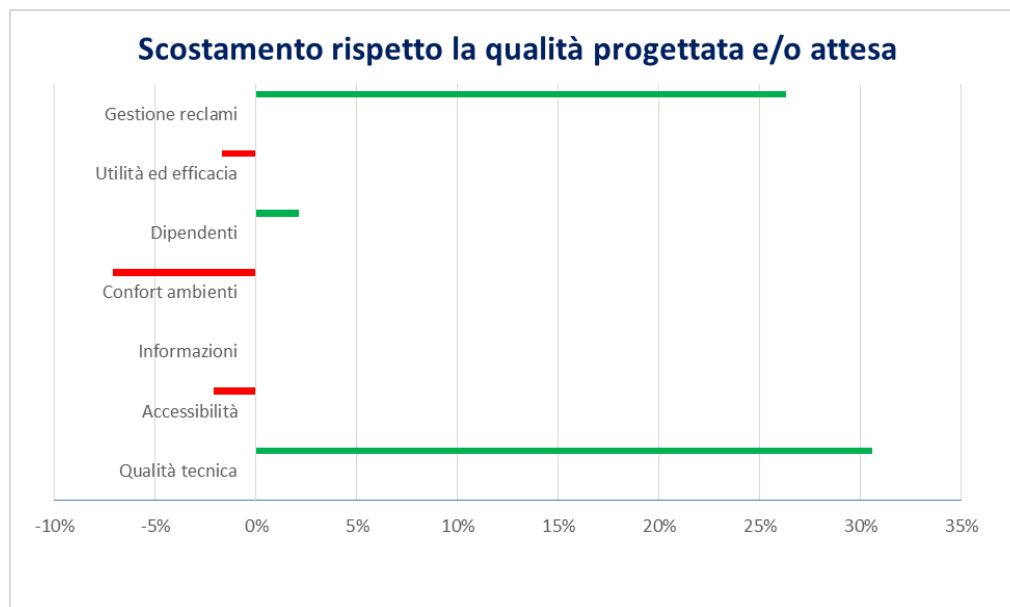
- lasciare questi dipendenti in questo settore che sono molto gentili e professionali;
- tutto perfetto e impeccabile.

Si ritiene che deve essere trovata una modalità di rilevazione della qualità percepita da parte dell'utenza in maniera diversa in quanto nel periodo di rilevazione erano stati solo compilati tre questionari e nella settimana aggiuntiva altri cinque.

CONCLUSIONI

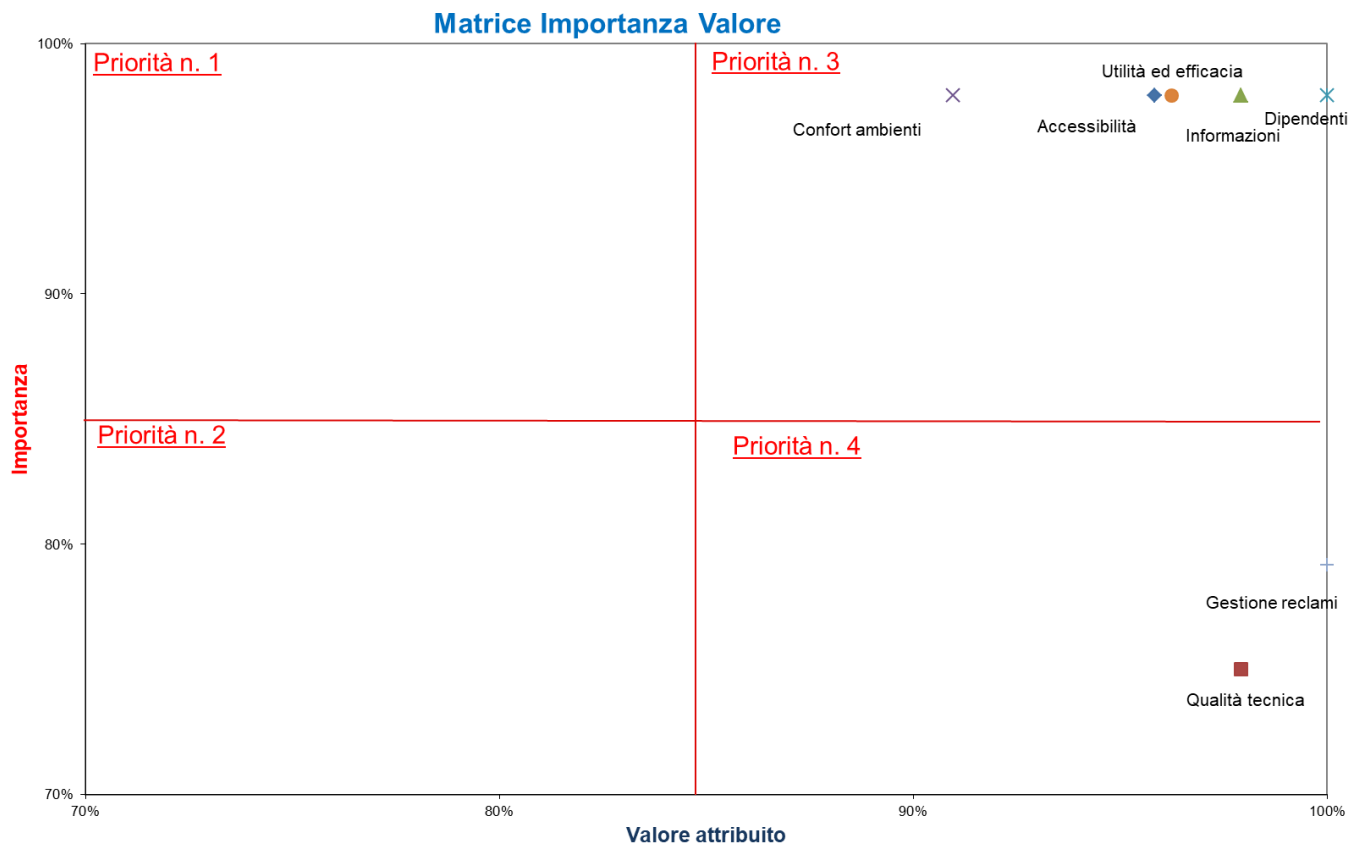
Appare interessante una prima analisi dei risultati dell'indagine, rispetto alla qualità **Progettata** prevista nel piano delle Performance 2021-2023 e/o **Attesa**.

Aree	Progettata	Effettiva	Scostamento
Qualità tecnica	4,5000	5,8750	30,56%
Accessibilità	5,8750	5,7500	-2,13%
Informazioni	5,8750	5,8750	0,00%
Confort ambienti	5,8750	5,4583	-7,09%
Dipendenti	5,8750	6,0000	2,13%
Utilità ed efficacia	5,8750	5,7750	-1,70%
Gestione reclami	4,7500	6,0000	26,32%



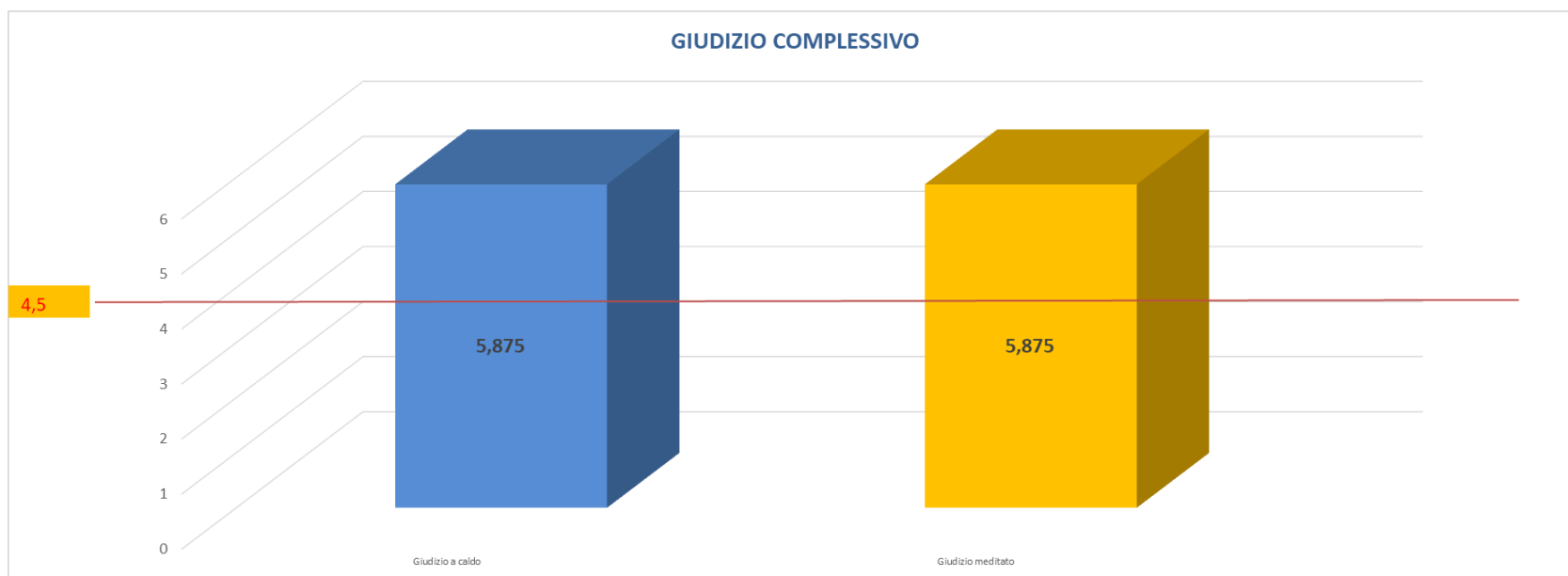
CONCLUSIONI (2)

Le aree di intervento appaiono non presenti. Confermato anche dalla matrice importanza valore:



CONCLUSIONI (3)

Il giudizio complessivo è pari a 5,875 (9,792 in scala 10) sia in giudizio prima di dettagliare le percezioni e sia dopo avere risposto alle domande, rispetto a quella progettata di 4,5 in scala 6 e 7,5 in scala 10:



Il servizio Trasporti gode di un ottimo apprezzamento da parte dell'utenza anche se si deve cambiare la modalità di erogazione dei questionari per avere un campione maggiormente significativo.