



PROVINCIA DI SALERNO

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

INTERNA ED ESTERNA

Anno 2015

CUSTOMER SATISFACTION

ESTERNA & INTERNA

2015

**Direzione
Generale**

Indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza
per ottimizzare la qualità dei servizi erogati

CUSTOMER SATISFACTION INTERNA

La misurazione della qualità dei servizi offerti a favore dei dipendenti (*customer satisfaction interna*) risulta ormai una funzione fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dall'utenza interna, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento della *performance*.

L'indagine di *customer satisfaction* interna è stata curata interamente dal servizio Staff Direzione Generale.

Nella fase di start-up sono state progettate le azioni e sono stati realizzati i prodotti per consentire lo sviluppo dell'indagine.

Nella prima fase è stato elaborato un unico questionario cartaceo trasmesso ai referenti dei singoli settori.

Il referente ha successivamente consegnato il suddetto questionario al dipendente che ha apposto la propria firma sul registro dei partecipanti all'indagine, redatto per singolo settore. Ogni dipendente ha poi compilato il questionario a mano, sempre nel rispetto dell'anonimato, esprimendo il proprio giudizio riguardo ai servizi oggetto di valutazione, tracciando un segno sul punteggio, graduato dal valore minimo pari a 1 al valore massimo pari a 3.

Il totale del punteggio conseguito, ottenuto dalla somma dei punteggi espressi per i vari aspetti rilevati (*tempestività della risposta, professionalità dell'impiegato, cortesia dell'impiegato, capacità di soluzione del problema*), ha individuato il giudizio finale secondo le seguenti modalità:

Da 1 a 4 – NEGATIVO Da 5 a 8 – SUFFICIENTE Da 9 a 12 – POSITIVO

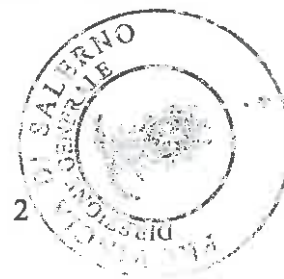
I referenti dei singoli settori hanno poi trasmesso le schede al servizio Staff direzione Generale, che ha predisposto un'apposita urna contenente i singoli questionari, garantendo l'assoluto anonimato.

Il predetto servizio ha infine curato la rendicontazione e la pubblicazione dei dati attraverso la predisposizione del presente report.

La modalità di elaborazione dei dati è avvenuta in maniera aggregata, come riportato nella tabella riepilogativa sotto riportata.

Al punteggio ottenuto è stato associato il giudizio – negativo/sufficiente/positivo – necessario per la valutazione della performance del settore/servizio e altresì per il miglioramento della qualità del servizio reso. Dai risultati che si evincono dalla tabella sotto riportata, l'indagine ha registrato un'attiva partecipazione dei dipendenti dell'Ente.

I servizi oggetto di *Customer Interna* sono stati 19 .



CUSTOMER SATISFACTION

ESTERNA E INTERNA

2015

**Direzione
Generale**

Indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza
per ottimizzare la qualità dei servizi erogati

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA

La Customer Satisfaction Esterna, quale rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi che la Provincia di Salerno offre ai suoi cittadini è uno strumento finalizzato all'ottimizzazione della qualità dei servizi erogati ed è indispensabile per la valutazione annuale dei Dirigenti dell'Ente e dei titolari di p.o. /responsabili di servizio difatti i relativi risultati saranno utilizzati dall'OIV per la valutazione dei dirigenti, per la valutazione dei funzionari titolari di p.o./responsabili di servizio per l'anno 2015.

Al fine di conseguire risultati ottimali in termini di trasparenza, efficienza ed economicità, si è ritenuto opportuno avvalersi della collaborazione e del supporto tecnico del **servizio Innovazione Tecnologica**, il quale ha affiancato il servizio Staff Direzione Generale nella progettazione e nell'espletamento dell'indagine.

Nella fase di start-up sono state progettate le azioni e sono stati realizzati i prodotti per favorire lo sviluppo dell'indagine. In questa prima fase è stato elaborato il questionario da inviare agli utenti esterni, distinti in aziende/enti e famiglie, a seconda della tipologia dei destinatari compilatori. L'indagine è stata avviata grazie alla collaborazione dei referenti individuati in ogni settore che hanno fornito il nome/cognome o ragione sociale e l'indirizzo e-mail degli utenti che, nel corso dell'anno 2015, hanno usufruito dei servizi dell'Ente, in modo da consentire al servizio stesso di avvalersi di un campione valido da contattare.

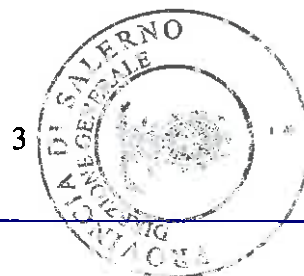
Per gli elenchi forniti non è stato scelto un campione rappresentativo, in quanto in questo tipo di indagini, non soggette all'obbligo di risposta, si è valutato di trasmettere il questionario a tutti gli utenti disponibili al fine di raggiungere un numero sufficiente di risposte statisticamente valide.

Ogni utente/cittadino ha espresso la propria opinione riguardo ai servizi indicati sul questionario, tracciando un segno sul punteggio, graduato dal valore minimo pari a 1 al valore massimo pari a 3. Il totale punteggio conseguito, ottenuto dalla somma dei punteggi espressi per i vari aspetti rilevati (*tempestività della risposta, professionalità dell'impiegato, cortesia dell'impiegato, capacità di soluzione del problema etc*) ha individuato il giudizio finale secondo i seguenti range predeterminati:

Da 1 a 4 – NEGATIVO

Da 5 a 8 – SUFFICIENTE

Da 9 a 12 – POSITIVO



CUSTOMER SATISFACTION

ESTERNA e INTERNA

2015

**Direzione
Generale**

**Indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza
per ottimizzare la qualità dei servizi erogati**

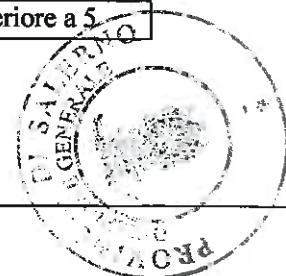
La raccolta dati (basata su un questionario progettato sulla tecnica CAWI - Computer Assisted Web Interviewing - mediante la personalizzazione di un applicativo opensource distribuito dall'Istat), è avvenuta mediante la rilevazione sulla piattaforma web creata per le rilevazioni statistiche dell'Ente, curata dal servizio Innovazione Tecnologica, attraverso software statistici (elaborazione automatica) per la produzione di tabelle di contingenza, verificando i dati e garantendo l'anonimato dei compilatori, nel rispetto degli obblighi di riservatezza previsti dalla legge.

In conformità a quanto previsto con decreto del Direttore Generale n. 18 del 31/03/2016 il risultato dell'indagine è valido solo per i servizi che hanno ricevuto almeno cinque giudizi statisticamente validi.

Al servizio che non ha ricevuto il numero minimo di cinque giudizi viene attribuito un punteggio pari alla media dei punteggi attribuiti agli altri servizi dello stesso settore, mentre il servizio che, per ragioni oggettive non è stato sottoposto all'indagine di customer satisfaction esterna riceve analogamente un punteggio pari alla media dei punteggi agli altri servizi dello stesso settore sottoposti all'indagine di customer sia interna che esterna ovvero, qualora vi sia un solo servizio sottoposto all'indagine, il punteggio attribuito a quest'ultimo.

I servizi per i quali non è stato fornito un elenco sufficiente o che non hanno ricevuto cinque giudizi statisticamente rilevanti (almeno cinque) sono quelli riportati nella tabella sottostante:

Settore	Servizi	Note
Ambiente e Tutela del territorio	Servizio Difesa del suolo – Aua	email inferiori a 5
Ambiente e Tutela del territorio	Rifiuti e bonifiche –Protezione civile	email inferiori a 5
Ambiente Tutela del territorio	Risorse naturali	email inferiori a 5
Direzione Generale	Partecipazioni Societarie	email inferiori a 5
Direzione Generale	Servizio Politiche comunitarie	email inferiori a 5
Patrimonio e Sicurezza sul lavoro	Servizio Programmazione della rete scolastica, Segreteria e Gestione amministrativa	email inferiori a 5
Patrimonio e Sicurezza sul lavoro	Servizio progettazione, realizzazione e manutenzione scuole. Infrastrutture e grandi opere pubbliche	email inferiori a 5
Pianificazione e sviluppo	Servizio Gare, Contratti e stazione appaltante enti	email inferiore a 5



CUSTOMER SATISFACTION

ESTERNA e INTERNA

2015

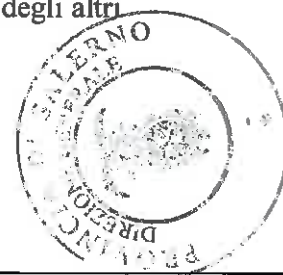
**Direzione
Generale**

**Indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza
per ottimizzare la qualità dei servizi erogati**

strategico del territorio	locali	
Pianificazione e sviluppo strategico del territorio	Servizio Pianificazione territoriale e cartografico – Controllo e monitoraggio sostenibilità piani e programmi	email inferiore a 5
Pianificazione e sviluppo strategico del territorio	Servizio Sportello Urbanistica	email inferiore a 5
Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Agropoli	email inferiore a 5
Politiche del Lavoro e servizi sociali	Ufficio provinciale dei servizi per l'impiego	email inferiore a 5
Presidenza/Affari Generali	Servizio Pari opportunità	email inferiore a 5
Presidenza/Affari Generali	Servizio Programmazione	Non è stato fornito elenco
Servizi alla Comunità e alle persone	Servizio Politiche scolastiche	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Servizio Agricoltura - Utenti macchine agricole (UMA)	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Foreste e tutela del patrimonio boschivo	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Servizio Geologico	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Servizio Operativo manutenzione strade Area 1	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Servizio Operativo manutenzione strade Area 2	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Servizio Operativo manutenzione strade Area 3	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Servizio progettazione, esecuzione e direzione lavori	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Servizio Sinistri stradali	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Servizio Espropri	email inferiore a 5
Viabilità e Infrastrutture	Servizio trasporto pubblico locale - Autoscuole	email inferiore a 5
Avvocatura	Servizio Contenzioso	email inferiore a 5
Polizia Provinciale	Nucleo operativo polizia stradale	email inferiore a 5
Polizia Provinciale	Servizio Procedure Amministrative	email inferiore a 5

A completamento dell'indagine :

- 17 servizi hanno acquisito un valore diretto, cioè il numero di questionari statisticamente validi;
- 27 hanno acquisito un valore ereditato, cioè acquisiscono il valore medio degli altri servizi appartenenti allo stesso settore.



CUSTOMER SATISFACTION

ESTERNA e INTERNA

2015

**Direzione
Generale**

**Indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza
per ottimizzare la qualità dei servizi erogati**

- I servizi del Settore Polizia Provinciale non avendo avuto alcuna valutazione ripartiranno il punteggio nei punti A)B)C) della scheda di valutazione.

In base a quanto comunicato dal servizio Innovazione Tecnologica l'elaborazione dei dati è avvenuta in modo aggregato.

Le email inviate sono state n° 5832. Di cui n°851 non sono andate a buon fine, n°335 è il totale questionari aperti e n.°274 è il totale dei questionari risposti.

Per calcolare il valore della valutazione è stata utilizzata la media aritmetica delle risposte.

Il valore numerico del singolo giudizio è stato assunto così:

A1 negativo = 4, A2 sufficiente = 8 e A3 positivo = 12

in considerazione dei range di valori numerici delle risposte:

Da 1 a 4 **NEGATIVO** Da 5 a 8 **SUFFICIENTE** Da 9 a 12 **POSITIVO**

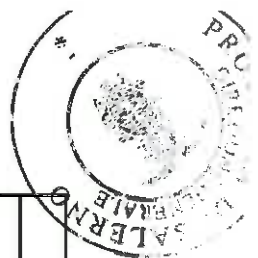
Considerando che:

- tra 0 e 4,99 la valutazione è stata Negativa
- tra 5 e 8,99 la valutazione è stata Sufficiente
- superiore o uguale a 9 la valutazione è stata Positiva

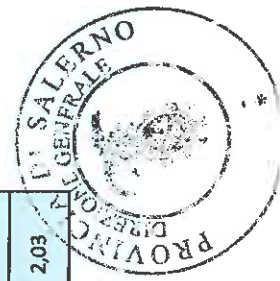
Dai risultati ottenuti, riportati nella tabella riepilogativa sotto riportata è stato associato il giudizio – negativo/sufficiente/positivo – come previsto dai regolamenti interni sulla disciplina della performance e delle posizioni organizzative, costituendo un parametro di valutazione della performance del settore/servizio e altresì, un utile indicatore per il miglioramento della qualità del servizio reso.



Nr	SETTORE	Tempestività della risposta			Professionalità dell'impiegato			Capacità di soluzione al problema			Cortesia dell'impiegato			Quanto è soddisfatto dell'accessibilità al servizio fruito			Quanto è soddisfacente il tempo impiegato per il servizio			Quanto è soddisfacente il tempo di attesa per le risposte a email, fax ecc.			Quanto è soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti			Media Valutazione	Giudizio
		A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	Totale	Questionari valutabili			
1		1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	8,13	Non valutabile	
2		1	3	3	1	3	3	1	2	4	1	3	2	2	3	4	3	1	2	4	1	1	5	7	9,43	POSITIVO	
3		2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	5,67	Non valutabile	
4		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12,00	Non valutabile	
5	Direzione Generale	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7,50	Non valutabile	
6	Direzione Generale	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	10,67	Non valutabile	
7	7. Patrimonio e Sicurezza sul Lavoro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12,00	Non valutabile	
	8. Patrimonio e Sicurezza sul Lavoro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12,00	Non valutabile	
8	Pianificazione e sviluppo strategico del territorio	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	11,50	Non valutabile
9	Pianificazione e sviluppo strategico del territorio	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9,38	POSITIVO	
10	Pianificazione e sviluppo strategico del territorio	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11,75	Non valutabile	
11	Pianificazione e sviluppo strategico del territorio	2	4	4	2	2	4	2	4	3	3	1	5	2	4	4	2	4	2	4	2	4	6	6	10,33	POSITIVO	
12	Politiche del Lavoro e servizi sociali	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11,75	Non valutabile	
13	Politiche del Lavoro e servizi sociali	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10,77	POSITIVO	
14	Politiche del Lavoro e servizi sociali	4	18	39	4	17	40	7	14	40	3	14	44	7	23	31	10	20	31	8	20	33	8	16	37	10,00	POSITIVO
15	Politiche del Lavoro e servizi sociali	2	3	3	1	4	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	10,00	POSITIVO
16	Politiche del Lavoro e servizi sociali	1	3	3	1	6	1	3	3	1	6	2	3	2	3	1	3	3	1	3	2	2	3	2	3	9,14	POSITIVO
17	Politiche del Lavoro e servizi sociali	1	9	1	9	1	9	1	8	1	9	1	8	1	9	1	1	8	1	9	1	8	1	9	10	11,05	POSITIVO
18	Politiche del Lavoro e servizi sociali	1	2	3	1	4	1	4	1	4	2	4	1	4	1	4	1	4	2	4	1	4	1	4	6	9,83	POSITIVO
19	Politiche del Lavoro e servizi sociali	1	2	2	1	4	1	4	1	4	5	2	3	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	5	9,80	POSITIVO
20	Politiche del Lavoro e servizi sociali	5	2	9	2	5	9	4	3	9	1	3	12	1	7	8	4	5	7	2	7	1	6	9	16	9,56	POSITIVO
21	Politiche del Lavoro e servizi sociali	2	8	2	8	2	8	2	8	2	8	1	8	2	8	1	1	8	2	8	1	1	8	2	8	11,10	POSITIVO



Settore Patrimonio, Edilizia e Programmazione della rete scolastica: Servizio Gestione servizi tecnologici e forniture	424	192	144	88	%	%	%	%	%	%
			33,96%	20,75%	2,06	2,16	2,15	2,05	2,05	2,05
Settore Patrimonio, Edilizia e Programmazione della rete scolastica: Servizio Energy management e sicurezza sul lavoro	415	160	137	119	%	%	%	%	%	%
			32,93%	28,61%	1,9	1,99	2,02	1,94	1,94	1,94
Settore Personale e Finanze: Servizio Programmazione, Controllo, Bilancio e Investimenti	430	184	150	96	%	%	%	%	%	%
			34,88%	22,33%	2,02	2,14	2,14	2,04	2,04	2,04
Settore Personale e Finanze: Servizio Economato e Provveditorato	449	181	144	124	%	%	%	%	%	%
			32,07%	27,62%	1,96	2,06	1,97	1,97	1,97	1,97
Settore Personale e Finanze: Servizio Entrate e Tributi	430	184	144	102	%	%	%	%	%	%
			33,49%	23,72%	2,05	2,09	2,12	2,04	2,04	2,04
Settore Personale e Finanze: Servizio Trattamento giuridico del personale	483	254	147	82	%	%	%	%	%	%
			30,43%	16,98%	2,19	2,22	2,26	2,18	2,18	2,18
Settore Personale e Finanze: Servizio Segreteria e Gestione amministrativa-Relazioni sindacali	428	166	137	125	%	%	%	%	%	%
			32,01%	29,21%	1,96	2,01	2,03	1,96	1,96	1,96
Settore Personale e Finanze: Servizio Procedimenti disciplinari	410	148	138	124	%	%	%	%	%	%
			33,66%	30,24%	1,91	1,97	1,99	1,95	1,95	1,95
Settore Personale e Finanze: Servizio Trattamento economico e previdenziale del personale	474	240	142	92	%	%	%	%	%	%
			29,96%	19,41%	2,16	2,21	2,26	2,17	2,17	2,17
Settore Viabilità e Infrastrutture: Servizio Innovazione tecnologica	478	227	119	132	%	%	%	%	%	%
			24,90%	27,62%	2,01	2,1	2,12	2,03	2,03	2,03



SETTORE	n. questionari compilati	GIUDIZIO			media giudizio (punteggio min. 1 - max. 3)				
		insufficiente	sufficiente	complesivo	tempo di attesa	professionalità dell'impiegato/a	cortesia dell'impiegato/a	capacità di soluzione del problema	
Settore Direzione Generale: Servizio Staff Direzione Generale-Organizzazione del lavoro e supporto alle attività di programmazione di controllo strategico e di gestione-Formazione e sviluppo delle risorse umane	443	201	147	95	%	%	%	%	
			33,18%	21,44%	2	2,14	2,17	2,02	
Settore Direzione Generale: Servizio Statistica-Raccolta ed elaborazione dati	443	149	156	118	%	%	%	%	
		35,22%	36,88%	27,90%	1,89	1,98	2	1,92	
Settore Segreteria Generale: Servizio Staff Segreteria Generale e supporto alle attività di controllo e di prevenzione della corruzione: Trasparenza	442	183	147	112	%	%	%	%	
			33,26%	25,34%	2	2,07	2,11	2	
Settore Segreteria Generale: Servizio Supporto e assistenza al consiglio e agli organi dell'Ente	421	157	155	109	%	%	%	%	
			36,82%	25,89%	1,96	2,03	2,03	1,96	
Settore Presidenza / Affari Generali: Servizio Segreteria e supporto al Presidente della Provincia	431	177	151	103	%	%	%	%	
			35,03%	23,90%	2,01	2,08	2,09	2	
Settore Presidenza / Affari Generali: Servizio Utp e Comunicazione Istituzionale	434	179	131	124	%	%	%	%	
			30,18%	28,57%	1,94	2,01	2,02	1,98	
Settore Presidenza / Affari Generali: Servizio Archivio e Protocollo Generale-Registrazione delle Determinazioni d'Iniziativa- Gestione albo Pretorio e centralino	440	240	120	80	%	%	%	%	
			27,27%	18,18%	2,24	2,24	2,27	2,2	
Settore Avvocatura: Servizio Avvocatura	435	175	152	108	%	%	%	%	
			34,94%	24,83%	1,94	2,08	2,06	1,98	
Settore Patrimonio, Edilizia e Programmazione della rete socialista: Servizio Gestione e manutenzione patrimonio mobiliare e Immobiliare	433	202	136	95	%	%	%	%	
			31,41%	21,94%	2,09	2,13	2,17	2,06	



