



PROVINCIA di SALERNO

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

2017

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

L'indagine e 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 Sistemi Informativi, 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.

Nella prima fase è stato elaborato un questionario in formato digitale sulla piattaforma web ed è stato caricato l'elenco dei dipendenti, con la rispettiva mail istituzionale fornita dall'ente. Gli indirizzi email utilizzati sono 515 di cui n. 1 ha generato errori di impossibilità di recapito (casella piena o indirizzo inesatto etc.). Sono state inviate un primo invito ed ulteriori solleciti fino a scadenza del sondaggio. In definitiva le mail inviate sono state 1441. Il risultato è stato di ottenere n° 332 questionari aperti e n° 302 questionari completati

Ogni dipendente ha ricevuto una mail con un link per la compilazione on-line del questionario, sempre nel rispetto dell'anonimato, esprimendo il proprio giudizio riguardo ai servizi oggetto di valutazione, cliccando sul relativo 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**

Successivamente alla scadenza dell'indagine, avvenuta il 19 febbraio 2018, i dati delle risposte sono stati elaborati dal Settore Servizi ai Comuni in modalità aggregata, come esposti 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 una partecipazione dei dipendenti dell'Ente pari al 64,5 %.

I servizi oggetto di customer Interna sono stati 16.

TABELLA RIEPILOGATIVA

Customer Satisfaction INTERNA

SETTORE - SERVIZIO	n. questionari compilati	GIUDIZIO			Valutazione generale
		positivo	sufficiente	negativo	
Direzione Generale - Servizio Staff Direzione Generale- Controllo strategico e di gestione - Formazione delle risorse umane	182	107	50	25	
		58,79%	27,47%	13,74%	9,26
Segreteria Generale - Servizio Staff - Supporto alle Attività di controllo e di prevenzione della corruzione - Contratti	170	99	47	24	
		58%	28%	14%	9,15
Segreteria Generale - Servizio Supporto agli Organi dell'Ente	139	75	43	21	
		53,96%	30,94%	15,11%	9,05
Settore Presidenza - Servizio di Staff	170	84	63	23	
		49,41%	37,06%	13,53%	8,65
Settore Presidenza - Servizio URP e Comunicazione Istituzionale	165	102	45	18	
		61,82%	27,27%	10,91%	9,44
Settore Patrimonio ed Edilizia Scolastica - Servizio Gestione e manutenzione patrimonio mobiliare ed immobiliare - Sicurezza sul Lavoro	205	111	80	14	
		54,15%	39,02%	6,83%	9,26

Settore Patrimonio, Edilizia e programmazione della rete scolastica - Servizio Impianti e Forniture	152	84	54	14	
		55,26%	35,53%	9,21%	9,39
Settore Servizi ai Comuni - Sistemi Informativi - Archivio e Protocollo generale - Centralino	279	204	67	8	
		73,12%	24,01%	2,87%	10,35
Settore Personale - Segreteria Settore - Relazioni Sindacali	175	99	50	26	
		56,57%	28,57%	14,86%	9,35
Settore Personale - Trattamento Giuridico del Personale - Procedimenti disciplinari	202	118	59	25	
		58,42%	29,21%	12,38%	9,38
Settore Personale - Trattamento Economico e previdenziale del personale	251	163	62	26	
		64,94%	24,70%	10,36%	9,82
Settore Economico e Finanziario - Servizio Segreteria Settore economico e finanziario	190	104	69	17	
		54,74%	36,32%	8,95%	9,29
Settore Economico e Finanziario - Servizio Economato e provveditorato	202	99	69	34	
		49,01%	34,16%	16,83%	8,80
Settore Economico e Finanziario - Servizio Bilancio	135	86	36	13	
		63,70%	26,67%	9,63%	9,68
Settore Economico e Finanziario - Servizio Contabilità finanziaria	147	90	41	16	
		61,22%	27,89%	10,88%	9,54
Settore Economico e Finanziario - Servizio Economico e fiscale	135	82	38	15	
		60,74%	28,15%	11,11%	9,53

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 2017. 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. 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 2017, 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 è stato chiesto come indicato nel Decreto n. 6 del 02/02/2018 un campione statistico non inferiore a 30 utenti e non superiore a 500 utenti per servizio. Da questi elenchi 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*) 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**

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 Sistemi Informativi, 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 n. 9 del 08 marzo 2018 del dirigente settore Servizi ai Comuni il risultato di ogni indagine è valido solo per i servizi che hanno ricevuto almeno cinque giudizi statisticamente validi.

al servizio che **non** riceve il numero minimo di giudizi sarà attribuito un punteggio pari alla media dei punteggi attribuiti agli altri servizi dello stesso settore sottoposti all'indagine di *customer* esterna ed interna.

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:

Settori/servizi che non hanno fornito contatti o hanno ricevuto meno di 5 mail di risposta		
SETTORE	SERVIZIO	
Presidenza	Polizia Provinciale	e-mail inferiori a 5
Presidenza	Servizio Avvocatura	Non è stato fornito elenco
Ambiente e Urbanistica	Supporto Amministrativo al settore	Non è stato fornito elenco
Ambiente e Urbanistica	Servizio Risorse Naturali e Protezione civile	Non è stato fornito elenco
Ambiente e Urbanistica	Pareri e controlli in materia di governo del territorio	Non è stato fornito elenco
Viabilità e Trasporti	Foreste e tutela del patrimonio boschivo	e-mail inferiori a 5
Patrimonio ed Edilizia Scolastica	Partecipazioni societarie	e-mail inferiori a 5
Servizi ai Comuni	Statistica e Programmazione negoziata	Non è stato fornito elenco
Servizi ai Comuni	Assistenza Tecnico-Amministrativa agli Enti Locali	Non è stato fornito elenco

A completamento dell'indagine:

- 50 servizi hanno acquisito un valore diretto, cioè il numero di questionari statisticamente validi;
- 3 servizi hanno acquisito un valore ereditato. in questo caso, si considera il valore medio degli altri servizi appartenenti allo stesso settore.

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

Gli indirizzi email forniti in totale dai Servizi sono state n° 5430, di cui circa n°1338 hanno generato errori di impossibilità di recapito (casella piena o indirizzo inesatto etc.). Sono stati inviati inviti e solleciti di risposta. Per i sondaggi che non avevano raggiunto i 5 questionari utili sono stati inviati ulteriori solleciti fino a scadenza del sondaggio. In definitiva il numero di mail inviate supera la quota di 10000. Il risultato è stato il seguente: n° 810 questionari aperti e n° 688 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:

$$A1 \text{ negativo} = 4, \quad A2 \text{ sufficiente} = 8 \quad A3 \text{ positivo} = 12$$

in considerazione dei range di valori numerici delle risposte:

$$\text{da } 1 \text{ a } 4 \text{ negativo} \quad \text{da } 5 \text{ a } 8 \text{ sufficiente} \quad \text{da } 9 \text{ a } 12 \text{ positivo}$$

con arrotondamento matematico per eccesso e per difetto (esempio: 8,5 →9 mentre 8,3→8).

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.

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2017

n.	SETTORE	SERVIZIO	Tempestività della risposta			Professionalità dell'impiegato			Cortesia dell'impiegato			Capacità di soluzione al problema			accessibilità al servizio fruito			tempo di riscontro o soluzione			tempi di attesa per le risposte			rispetto tempistiche e appuntamenti			Totale questionari valutabili	Media delle valutazioni	Giudizio
			A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3			
1	Presidenza	Pari Opportunità	2	6	9	1	7	9	0	7	10	2	6	9	3	4	10	1	6	10	4	4	9	2	5	10	27	9,79	POSITIVO
2	Presidenza	Supporto Amministrativo all'avvocatura	1	2	4	1	2	4	2	0	5	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	0	3	4	7	9,79	POSITIVO
3	Presidenza	Polizia Provinciale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VALORE EREDITATO	9,42	POSITIVO
4	Presidenza	Avvocatura	ELENCO NON FORNITO																							#DIV/0!	Non valutabile		
5	Ambiente e Urbanistica	Supporto Amministrativo al settore	ELENCO NON FORNITO																							#DIV/0!	Non valutabile		
6	Ambiente e Urbanistica	Risorse Naturali e Protezione Civile	ELENCO NON FORNITO																							#DIV/0!	Non valutabile		
7	Ambiente e Urbanistica	Rifiuti e Bonifiche	0	1	2	0	0	3	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	5	10,83	POSITIVO
8	Ambiente e Urbanistica	Difesa Suolo e tutela delle acque	1	5	4	1	4	5	0	5	5	1	4	5	1	4	5	1	5	4	1	5	4	1	4	5	15	9,50	POSITIVO
9	Ambiente e Urbanistica	Autorizzazione Unica Ambientale	1	3	2	0	2	4	0	2	4	0	3	3	0	4	2	1	3	2	0	4	2	0	3	3	7	9,67	POSITIVO
10	Ambiente e Urbanistica	Pianificazione territoriale provinciale di coordinamento	3	2	2	0	3	4	1	1	5	0	5	2	1	2	4	3	1	3	2	2	3	1	2	4	7	9,14	POSITIVO
11	Ambiente e Urbanistica	Pareri e controlli in materia di governo del territorio	ELENCO NON FORNITO																							#DIV/0!	Non valutabile		
12	Viabilità e trasporti	Segreteria Settore Viabilità e trasporti - Gestione operativa - sinistri Stradali	11	18	8	8	16	13	8	13	16	8	18	11	11	16	10	9	16	12	13	13	11	8	18	11	51	8,22	SUFFICIENTE
13	Viabilità e trasporti	Operativo manutenzione strade Area 1	0	2	3	0	2	3	0	2	3	0	3	2	0	3	2	0	2	3	0	2	3	0	2	3	7	10,20	POSITIVO

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2017

14	Viabilità e trasporti	Operativo manutenzione strade Area 2	3	2	1	0	4	2	2	2	2	0	4	2	3	1	2	1	5	0	3	1	2	1	3	2	6	8,00	SUFFICIENTE	
15	Viabilità e trasporti	Demanio stradale	4	13	21	2	10	26	3	8	27	3	11	24	3	15	20	4	13	21	5	13	20	6	7	25	43	10,03	POSITIVO	
16	Viabilità e trasporti	Espropri	2	1	0	0	1	2	0	0	3	1	2	0	2	1	0	3	0	0	2	1	0	2	0	1	5	7,00	SUFFICIENTE	
17	Viabilità e trasporti	Programmazione, progettazione, Esecuzione e Direzione lavori	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	2	1	2	3	1	10	7,33	SUFFICIENTE	
18	Viabilità e trasporti	Geologico	2	4	2	1	4	3	1	3	4	2	3	3	2	5	1	3	4	1	3	4	1	1	5	2	9	8,13	SUFFICIENTE	
19	Viabilità e trasporti	Trasporto pubblico locale, Autoscuola e trasporto privato	4	10	16	3	9	18	5	6	19	4	8	18	7	10	13	7	8	15	8	9	13	6	8	16	35	9,40	POSITIVO	
20	Viabilità e trasporti	Foreste e tutela del patrimonio boschivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VALORE EREDITATO	8,54	POSITIVO
21	Patrimonio ed Edilizia Scolastica	Segreteria Settore - Gestione amministrativa - Programmazione della rete scolastica	11	12	9	7	13	11	8	9	14	12	9	11	8	14	9	8	13	9	11	11	8	7	14	9	31	8,13	SUFFICIENTE	
22	Patrimonio ed Edilizia Scolastica	Progettazione Lavori	2	3	0	2	2	1	1	3	1	2	3	0	2	3	0	3	2	0	2	3	0	2	3	0	6	6,60	SUFFICIENTE	
23	Patrimonio ed Edilizia Scolastica	Direzione Lavori	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	1	3	4	1	2	2	3	2	7	8,00	SUFFICIENTE	
24	Patrimonio ed Edilizia Scolastica	Partecipazione societarie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VALORE EREDITATO	8,28	SUFFICIENTE
25	Servizi ai Comuni	SUA Stazione unica appaltante	1	0	4	0	1	4	0	0	5	1	0	4	2	0	3	1	2	2	1	0	4	1	1	3	6	10,20	POSITIVO	
26	Servizi ai Comuni	Assistenza Tecnico Amministrativa agli enti locali	ELENCO NON FORNITO																								#DIV/0!	Non valutabile		
27	Servizi ai Comuni	SEAV - Politiche Comunitarie	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	6	10,67	POSITIVO	
28	Servizi ai Comuni	Servizio statistica e programmazione negoziata	ELENCO NON FORNITO																								#DIV/0!	Non valutabile		

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2017

29	Musei, biblioteche e pinacoteche	Conservazione e valorizzazione del sistema museale e del patrimonio librario	3	3	9	1	5	9	2	4	9	2	4	9	1	7	7	2	6	7	3	4	8	2	5	8	21	9,67	POSITIVO
30	Musei, biblioteche e pinacoteche	Gestione amministrativa e promozione del sistema museale e del patrimonio librario	2	7	34	2	7	34	0	7	36	3	7	33	1	12	30	1	11	31	2	14	27	3	11	29	50	10,79	POSITIVO
31	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Agropoli	1	1	17	2	0	17	0	2	17	1	1	17	2	1	16	1	1	17	1	3	15	1	2	16	20	11,24	POSITIVO
32	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Battipaglia	0	2	19	0	2	19	0	1	20	0	2	19	1	1	19	0	3	18	0	2	19	3	1	17	23	11,48	POSITIVO
33	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Maiori	8	14	53	5	13	57	6	8	62	8	13	54	9	17	49	6	22	47	8	18	50	8	15	52	89	10,43	POSITIVO
34	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Mercato San Severino	0	1	3	0	1	3	1	0	3	1	0	3	0	0	4	0	1	3	1	0	3	0	1	3	5	10,75	POSITIVO
35	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Nocera Inferiore	0	6	4	0	5	5	0	4	6	0	4	6	2	3	5	1	4	5	1	5	4	0	4	6	14	9,85	POSITIVO
36	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Oliveto Citra	1	1	6	1	2	5	1	1	6	1	2	5	1	2	5	1	2	5	2	1	5	1	3	4	10	10,00	POSITIVO
37	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Roccamare	0	0	21	0	0	21	0	0	21	0	0	21	0	0	21	0	0	21	0	0	21	0	0	21	23	12,00	POSITIVO
38	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Sala Consilina	2	1	8	1	2	8	1	1	9	1	3	7	0	3	8	0	4	7	0	3	8	0	4	7	11	10,59	POSITIVO
39	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Salerno	3	4	13	1	3	16	1	3	16	3	1	16	3	1	16	2	3	15	0	6	14	0	4	16	21	10,73	POSITIVO
40	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Sapri	1	1	7	2	1	6	1	1	7	3	0	6	1	2	6	1	3	5	1	4	4	1	2	6	11	10,00	POSITIVO
41	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Scafati	4	5	20	3	7	19	1	7	21	4	6	19	6	7	16	3	9	17	3	10	16	3	8	18	35	10,05	POSITIVO
42	Politiche del Lavoro	Centro per l'impiego di Vallo della Lucania	1	4	5	1	4	5	0	6	4	2	4	4	1	5	4	0	6	4	0	7	3	0	6	4	14	9,40	POSITIVO
43	Politiche del Lavoro	U.P.S.I.	0	5	26	0	5	26	0	4	27	0	5	26	3	6	22	1	9	21	1	13	17	1	9	21	51	10,90	POSITIVO