



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI ENNA

GIÀ PROVINCIA REGIONALE

REPORT - ANNO 2023

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Artt. 19 e 20 - Regolamento dei controlli interni

Dati questionario qualità
Rilevazione permanente
Anno 2023

L'indagine di Customer Satisfaction coinvolge i cittadini che hanno usufruito dei servizi erogati dai Servizi di tutti i Settori del Libero Consorzio Comunale di Enna ed è condotta mediante la somministrazione di questionari. L'indagine di Customer satisfaction consente all'Ente di comprendere meglio i bisogni e le esigenze del cittadino ed, eventualmente, in caso di criticità, migliorare la qualità dei servizi resi.

A seguito del rilevamento dei dati dei suddetti questionari, compilati in forma anonima, effettuato nei mesi di aprile, ottobre e dicembre 2023 presso ciascun Settore, si rappresenta, nel prospetto seguente, il conteggio numerico, per ogni singola scheda, dei giudizi espressi:

Totale schede n. 126						Segr. Gen.				n. 12			
						Settore 1				n. 60			
						Settore 2				n. 11			
						Settore 3				n. 43			
Indicatore →		Accoglienza Trasparenza				Capacità professionale				Grado di soddisfazione			
Settore →		S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°
Giudizio	Ottimo	12	60	11	32	12	58	11	34				
	Buona				11		2		9				
	Sufficiente												
	Insufficiente												
	Soddisfatto									12	60	11	43
	Insoddisfatto												

I dati conteggiati sono stati elaborati attribuendo un punteggio convenzionale ai diversi gradi di giudizio espressi come da legenda di seguito riportata:

Attribuzione punteggio in base al giudizio espresso

Insoddisfatto/insufficiente = -1

Sufficiente = 0

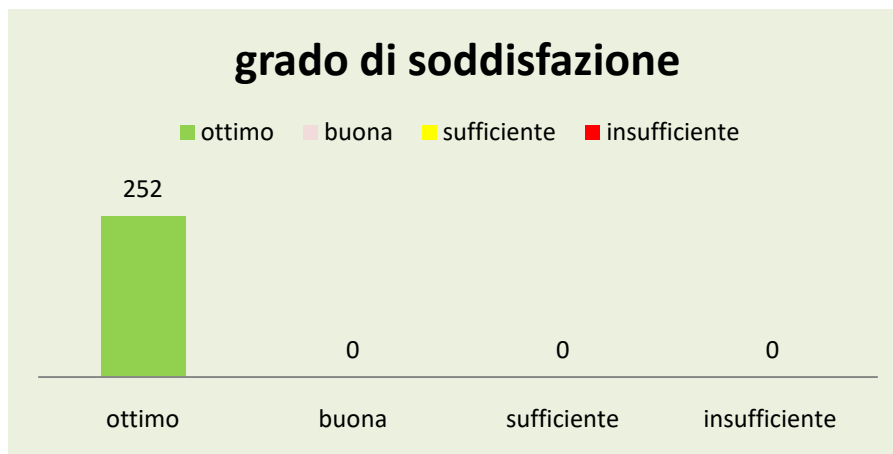
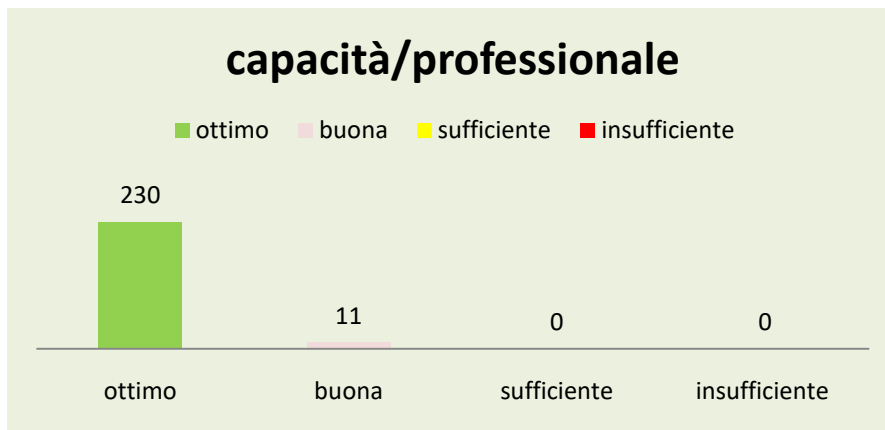
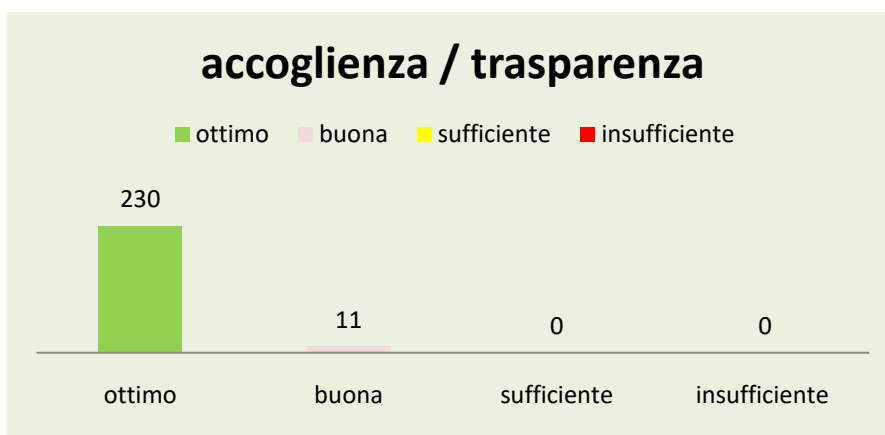
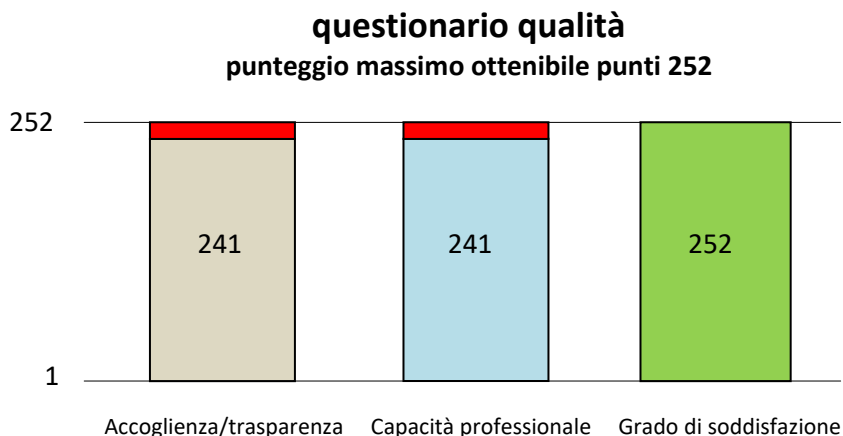
Buono = 1

Ottima/Soddisfatto = 2

A seguito dell'attribuzione del punteggio, si è ottenuto l'esito finale come riportato nel prospetto sottostante:

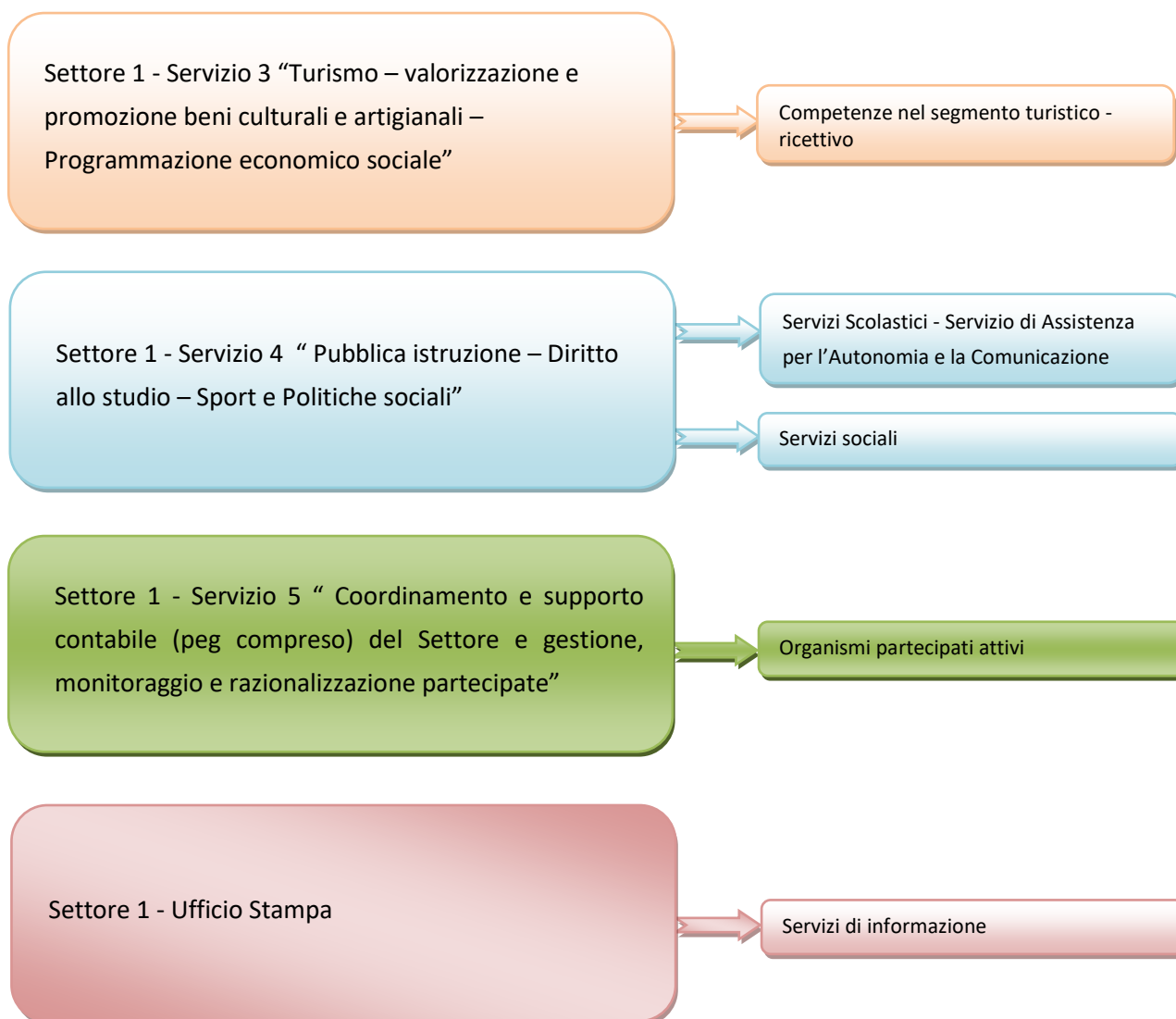
Totale schede n. 126						Segr. Gen.				n.12			
						Settore 1				n. 60			
						Settore 2				n. 11			
						Settore 3				n. 43			
Indicatore →		Accoglienza Trasparenza				Capacità professionale				Grado di soddisfazione			
Settore →		S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°
Giudizio	Ottimo	24	120	22	64	24	116	22	68				
	Buona				11		2		9				
	Sufficiente												
	Insufficiente												
	Soddisfatto									24	120	22	86
	Insoddisfatto												
Punteggio max valore 252		Punti 241 su 252				Punti 241 su 252				Punti 252 su 252			

Dall'analisi dei punteggi ottenuti e nella considerazione che il punteggio massimo ottenibile è pari a 252 si può affermare che l'esito del rilevamento, per l'anno 2023, è più che soddisfacente.



Dati questionari qualità
Rilevazioni periodiche
Anno 2023

In aggiunta alla Customer Satisfaction, che riguarda l'intero Ente, si è voluto focalizzare l'attenzione, attraverso le rilevazioni periodiche sulla qualità dei servizi erogati da alcuni servizi del Settore I, di seguito indicati, che più marcatamente degli altri, hanno un rapporto più frequente e costante con l'utenza:



Competenze nel segmento turistico - ricettivo

Con la L.R. 15/09/2005 n. 10 art. 5 e con la L.R. 4 agosto 2015, n. 15 art. 27 vengono assegnate alle province regionali, oggi Liberi Consorzi Comunali, le competenze già proprie delle A.A.P.I.T. nonché la vigilanza e le classificazioni sulle imprese turistiche ricettive, previste dalla L.R. 27/96, operanti nel territorio. Con Determinazione Presidenziale n. 80 dell'8/04/2008 le medesime competenze sono state assegnate al Settore I il quale espleta le suddette attività ed in particolare assiste gli utenti che intendano avviare nuove aziende ricettive.

Nel corso dell'anno 2023 il Servizio 3°, di pertinenza del Settore I ha erogato il servizio classificando e/o riclassificando, per il quinquennio 2022/2026, alcune strutture, ha effettuato sopralluoghi di vigilanza, sopralluoghi preventivi e fornito assistenza e supporto ai gestori e/o aspiranti gestori.

Al fine di appurare il grado di soddisfazione degli utenti, il Servizio ha somministrato, a tutti i 161 gestori delle strutture ricettive attive sul territorio, un questionario di qualità, elaborato dal Libero Consorzio Comunale di Enna.

Pertanto, su 161 questionari somministrati hanno risposto 72 strutture (44,72%).

Alla prima domanda:

“Accoglienza/trasparenza” dei 72 rispondenti , l'83,33 % ha risposto OTTIMA, il 16,67 % ha risposto BUONA.

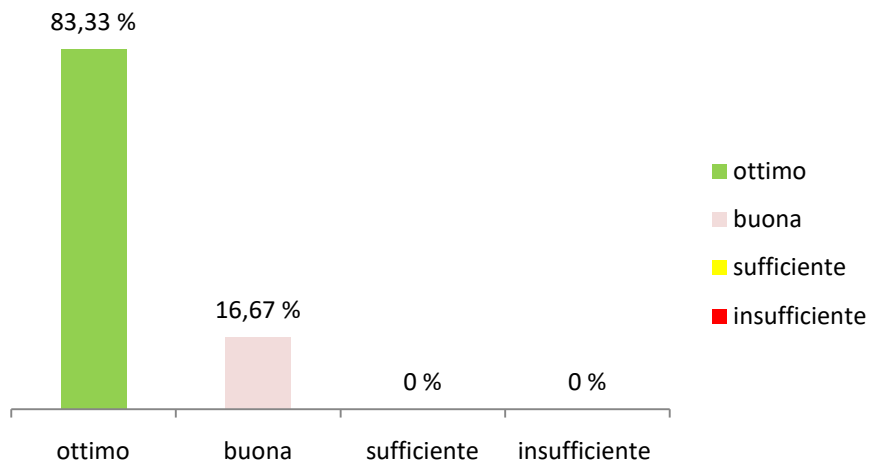
Alla seconda domanda:

“Capacità professionale” dei 72 rispondenti, l'83,33 % ha risposto OTTIMA, il 16,67 % ha risposto BUONA.

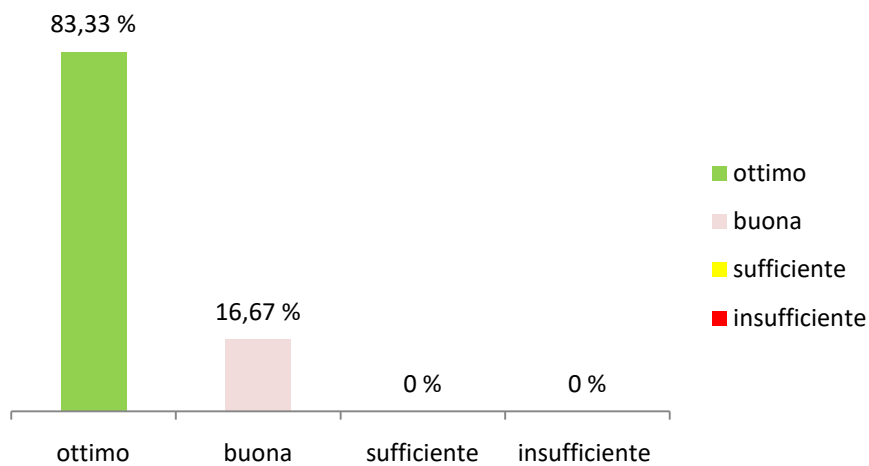
Alla terza domanda.

“Grado di soddisfazione” dei 72 rispondenti il 100% ha risposto SODDISFATTO.

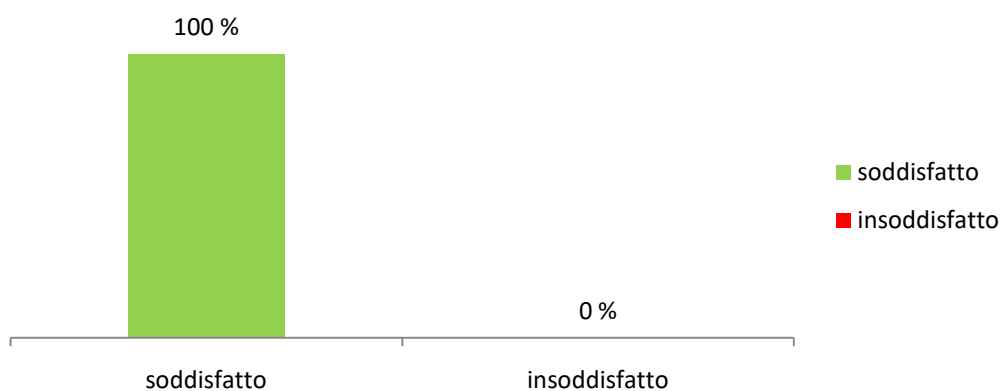
accoglienza / trasparenza



capacità professionale



grado di soddisfazione



Pubblica Istruzione

Il Libero Consorzio Comunale di Enna, ai sensi del vigente “ *Regolamento per l’anticipazione di fondi di manutenzione ordinaria per spese di funzionamento e per il diritto allo studio agli Istituti d’Istruzione secondaria di secondo grado*” assegna annualmente a ciascuna Istituzione Scolastica Secondaria di Secondo Grado di propria competenza un fondo destinato all’assunzione delle spese di funzionamento.

L’Universo oggetto della rilevazione del grado di qualità dei servizi forniti da questo Ente, è composto da n. 12 Istituzioni Scolastiche di istruzione secondaria di secondo grado, ricadenti nel territorio.

Il Servizio Pubblica Istruzione ha proceduto a somministrare a tappeto il questionario di qualità, alle 12 Istituzioni Scolastiche di cui sopra, ribadendone l’anonimato per la compilazione.

Dall’analisi dei questionari compilati e trasmessi da tutte le istituzioni scolastiche si rappresenta quanto segue:

Alla prima domanda

“Accoglienza/trasparenza” dei 12 rispondenti, il 92% ha risposto OTTIMA, il restante 8% ha risposto BUONA.

Alla seconda domanda

“Capacità professionale” dei 12 rispondenti, il 92% ha risposto OTTIMA, il restante 8% ha risposto BUONA.

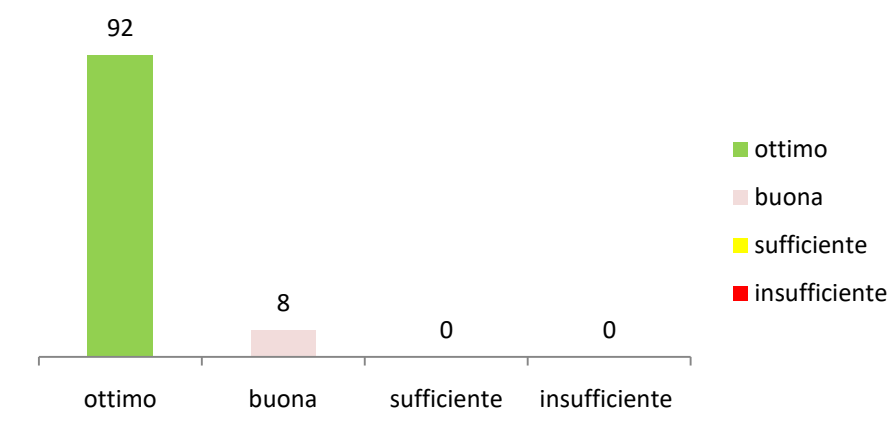
Alla terza domanda

“Grado di soddisfazione” dei 12 rispondenti il 100% ha risposto SODDISFATTO.

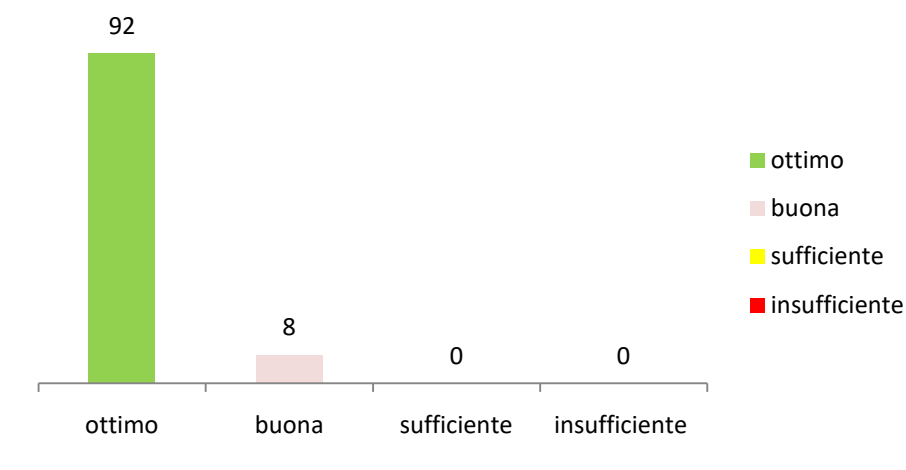
Alla domanda aperta

“Reclami e segnalazioni disservizi” la totalità dei Dirigenti Scolastici intervistati non ha espresso nessuna segnalazione.

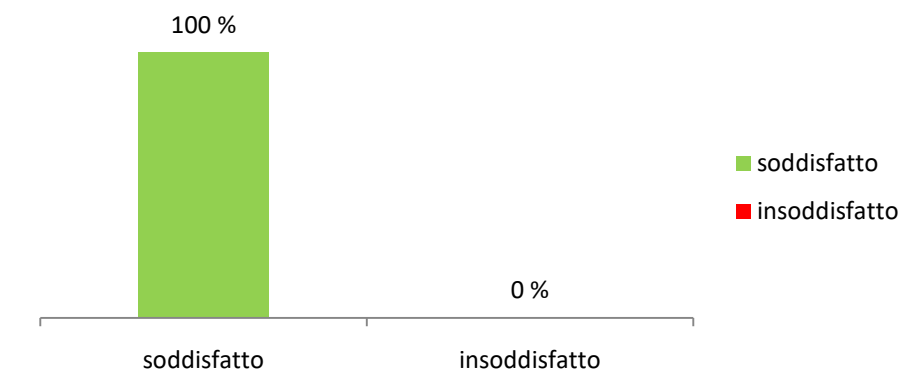
accoglienza / trasparenza



capacità professionale



grado di soddisfazione



Politiche Sociali

Il Servizio “Politiche Sociali” ha proceduto a somministrare il questionario di qualità, alle 7 Cooperative Sociali iscritte all’Albo degli Enti accreditati di questo Ente, liberamente scelte dalle famiglie degli studenti disabili beneficiari del servizio di Assistenza per l’Autonomia e la Comunicazione, affidatarie dell’erogazione del servizio in parola.

La totalità delle Cooperative Sociali contattate ha trasmesso i relativi questionari compilati rappresentando quanto segue:

Alla prima domanda

“Accoglienza/trasparenza” il 100% degli intervistati ha risposto OTTIMA.

Alla seconda domanda

“Capacità professionale” il 100% degli intervistati ha risposto OTTIMA.

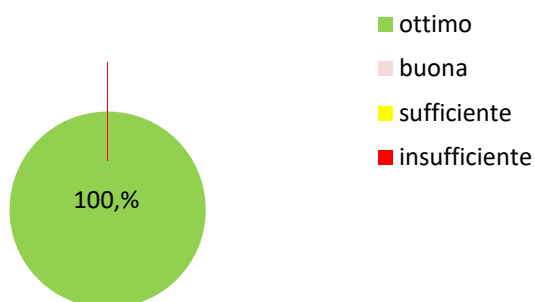
Alla terza domanda

“Grado di soddisfazione” il 100% degli intervistati ha risposto SODDISFATTO.

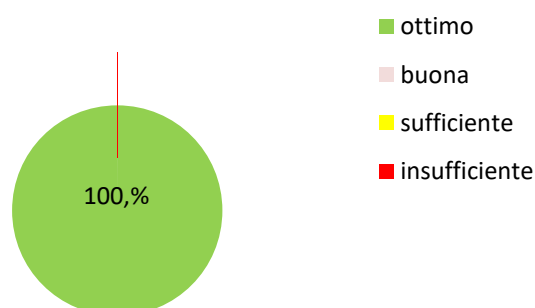
Alla domanda aperta

“Reclami e segnalazioni disservizi” la totalità degli intervistati non ha espresso nessuna segnalazione.

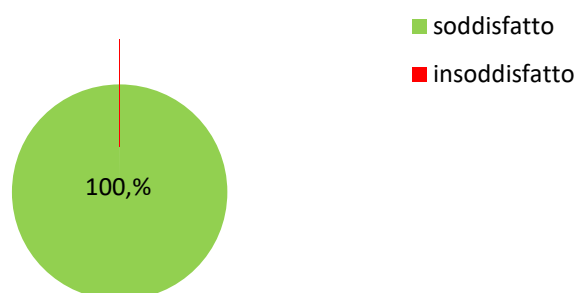
accoglienza/trasparenza



capacità professionale



grado di soddisfazione



Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione,

Al fine di realizzare l'obiettivo circa la verifica del livello di qualità ed il relativo gradimento percepito dai genitori degli studenti disabili beneficiari del Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione, il Servizio ha elaborato, inoltre, un questionario da somministrare ai suddetti genitori.

Il raggiungimento di tale obiettivo prevedeva la somministrazione dei questionari di customer satisfaction ad almeno il 40% delle famiglie degli studenti disabili assistiti per l'anno scolastico ed accademico 2022/2023.

L'universo degli studenti disabili frequentanti gli Istituti di Istruzione Secondaria di secondo grado e l'Università, residenti nel territorio del Libero Consorzio Comunale di Enna, equivale a n. 103 unità.

A ragion veduta, il Servizio, ha ritenuto opportuno somministrare i suddetti questionari ad una più vasta platea di genitori, raggiungendo un campione rappresentativo del 63% dell'universo, attraverso la trasmissione via e-mail di n. 61 questionari a quei genitori che nell'istanza di richiesta del servizio in parola, avevano indicato il loro indirizzo di posta elettronica.

Il questionario, rigorosamente anonimo, per garantire la massima libertà di espressione dei genitori che lo hanno ricevuto, poteva essere restituito dagli stessi consegnandolo presso la segreteria dell'Istituto Scolastico frequentato dal proprio figlio/a, o consegnandolo brevi manu o inviandoli via e-mail agli indirizzi di posta elettronica del Servizio 4.

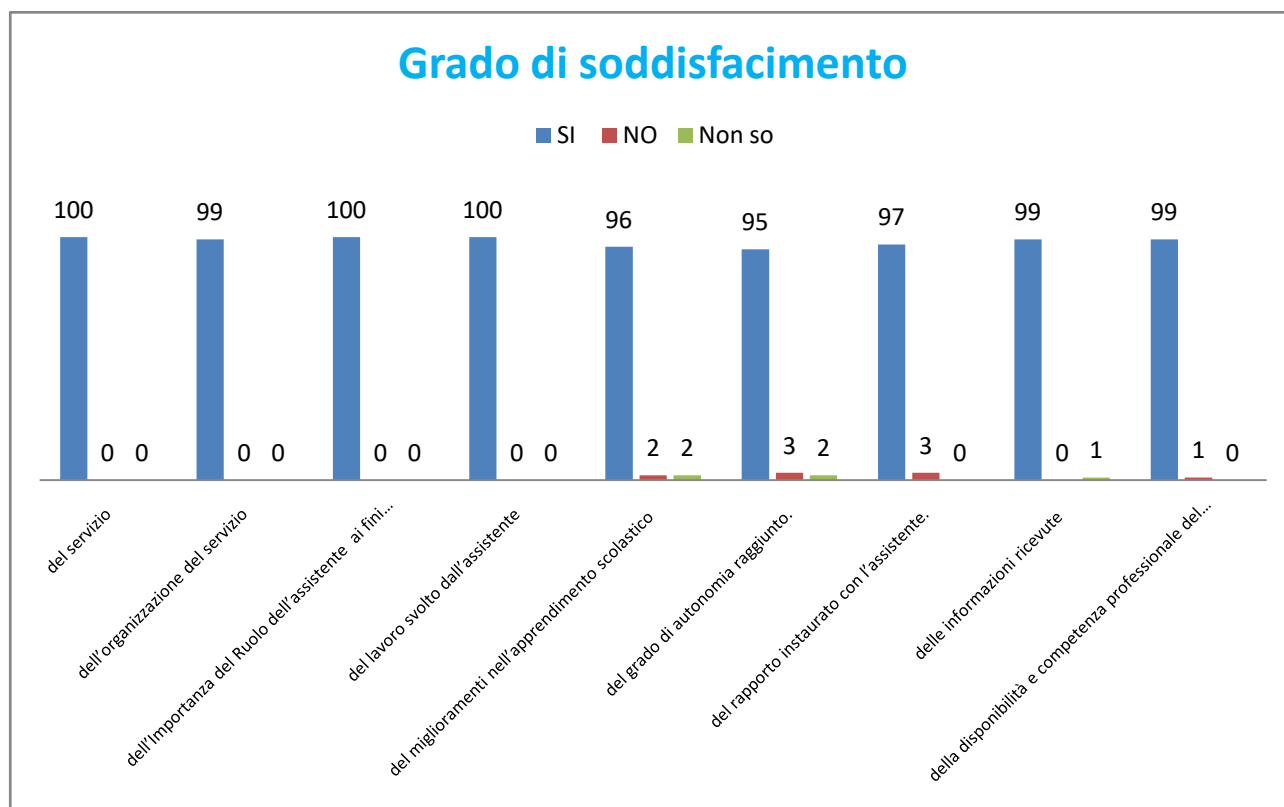
Il numero dei questionari compilati sono 44, ottenendo un campione rappresentativo del 45% delle famiglie degli studenti disabili assistiti, superiore a 5 punti percentuali rispetto a quanto previsto nel raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Il questionario è composto da 9 domande a risposta chiusa con tre opzioni di risposta:

SI – NO – NON SO.

Di seguito l'analisi dei dati raccolti dall'indagine sopra riportata.

n.	Quesito – Grado di soddisfazione	SI	NO	NON SO
1	del servizio	100	/	/
2	dell'organizzazione del servizio	99	/	1
3	dell'importanza del ruolo dell'assistente ai fini dell'integrazione scolastica.	100	/	/
4	del lavoro svolto dall'assistente	100	/	/
5	dei miglioramenti nell'apprendimento scolastico	96	2	2
6	del grado di autonomia raggiunto.	95	3	2
7	del rapporto instaurato con l'assistente.	97	3	/
8	delle informazioni ricevute	99	/	1
9	della disponibilità e competenza professionale del personale del servizio.	99	1	/



L'analisi dei dati sopra raccolti e distribuiti ha mostrato nel suo complesso, risultati molto positivi sul livello di qualità e gradimento percepito da parte dei genitori intervistati, in merito alla realizzazione del servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione, in favore dei propri figli disabili.

Infatti, facendo una media fra le risposte riportate per ciascuna delle 9 domande, si è potuto riscontrare che ben il 98,33 delle preferenze espresse dai genitori intervistati, si è attestata sul SI.

Tale risultato gratifica il Servizio per l'immane lavoro svolto per garantire l'erogazione del servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione in favore degli studenti disabili aventi diritto, nell'anno scolastico ed accademico 2022/2023.

E' stato importante rilevare che i genitori dei suddetti studenti oltre ad essere soddisfatti della qualità e dell'organizzazione del servizio in parola, da parte delle Cooperative Sociali da loro scelte, hanno affermato che i propri figli hanno ottenuto dei miglioramenti sia in campo scolastico che in seno al raggiungimento di un più alto grado di autonomia.

Questo Libero Consorzio ha chiesto agli organismi attivi partecipati, ossia, rispettivamente, all'Ente Parco Minerario Floristella, alla S.R.R.- ATO 6 di Enna e all'Ente Autodromo di Pergusa, con riferimento all'anno 2023, di fornire informazioni in ordine all'eventuale adozione della Carta dei Servizi nonché di comunicare se, nella erogazione dei servizi, i predetti hanno condotto indagini di customer satisfaction mediante, a titolo esemplificativo, questionari di gradimento o interviste per vie brevi nei confronti dei diversi utenti, ovvero se hanno adottato, comunque, delle iniziative finalizzate a conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza ai fini di un miglioramento nella qualità dei servizi prestati.

L'Ente Parco Minerario Floristella Grottacalda, ha comunicato che non ha ancora adottato la Carta dei servizi e non ha condotto durante l'anno 2023 indagini di customer satisfaction.

La S.R.R. Enna Provincia-Ato 6-Società per la regolamentazione del servizio di gestione rifiuti la consultazione del rispettivo sito istituzionale ha comunicato che sul sito della società sono pubblicati il Piano d'Ambito e le carte dei servizi dei Comuni Soci.

Non risulta pubblicata alcuna Carta dei Servizi sul sito istituzionale dell'Ente Autodromo di Pergusa.

Si evidenzia che gli organismi precitati sono stati invitati ad attivarsi per l'anno 2024 al fine di potere esitare positivamente le richieste dalla Corte dei Conti, alla quale l'Ente deve periodicamente riferirsi.

Considerazioni preliminari e analisi di contesto

Il Libero Consorzio Comunale di Enna è tra le poche realtà istituzionali a livello nazionale ad avere un proprio giornale online, denominato “Enna Magazine”, regolarmente iscritto al Tribunale di Enna quale canale di comunicazione ufficiale. In ossequio alla legge 150 del 2000 si avvale di un proprio ufficio stampa che ne cura la redazione. La linea editoriale è affidata al direttore del giornale, nonché Responsabile dell’Ufficio stampa.

Il giornale istituzionale debutta in rete nel 2013 quale alternativa al mensile cartaceo, andato regolarmente in pubblicazione dal 1999 al 2012, inaugurando così una nuova struttura di comunicazione al passo con i tempi. La linea editoriale ha risposto principalmente all’esigenza di garantire al cittadino una comunicazione precisa, puntuale e tempestiva sulle attività dell’Ente e dei Comuni del territorio ennese, utilizzando anche le piattaforme social allo scopo di raggiungere una platea sempre più vasta di cittadini. Con il giornale online la notizia, la comunicazione istituzionale ha varcato i confini territoriali, essendo consultabile da pc nonché da dispositivi mobili, mantenendo in vita le notizie che permangono per sempre nella rete come archivio da consultare.

Premesse e finalità

Considerato che il giornale è istituzionale ed è pubblico e l’editore è il Rappresentante Legale del Libero Consorzio Comunale di Enna, è opportuno interrogare i cittadini/lettori, che negli anni non solo si sono fidelizzati ma sono anche aumentati, consentendo alla testata di raggiungere ragguardevoli traguardi in ordine di numero di visualizzazione di pagine, per sondare il loro grado di soddisfazione rispetto a nuove iniziative e per raccogliere eventuali suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio.

Il sondaggio si prefigge l’obiettivo di :

- Migliorare la qualità dei servizi: Valutare il gradimento del servizio giornalistico online consente di raccogliere feedback dai lettori per identificare punti di forza e aree di miglioramento nei contenuti.
- Conoscere le preferenze degli utenti: Capire cosa apprezzano di più o di meno i lettori nei servizi giornalistici online può aiutare a calibrare la linea editoriale.
- Aumentare la fidelizzazione: Un’esperienza positiva per gli utenti può contribuire ad incrementare la fidelizzazione incoraggiando gli utenti a tornare regolarmente e a condividere i contenuti con altre persone.
- Miglioramento continuo: Utilizzare i feedback degli utenti per apportare miglioramenti continui ai servizi giornalistici online, sia in termini di contenuti che di esperienza al fine di soddisfare meglio le esigenze e le aspettative dei lettori.
- Ottimizzazione delle risorse: Identificare le aree in cui è necessario concentrare le risorse per migliorare i servizi giornalistici online.
- Creazione di relazioni più solide: Mostrare agli utenti che le loro opinioni sono ascoltate e prese in considerazione può contribuire a creare relazioni più solide e di fiducia.

- In breve, valutare il gradimento dei servizi giornalistici online è fondamentale per adattarsi alle esigenze degli utenti, migliorare la qualità complessiva dei servizi e consolidare le relazioni con il pubblico.

In modo particolare si è voluto testare il livello di valutazione espressa dai lettori sulle rubriche tematiche di recente attivazione tramite un questionario facilmente consultabile sull'home page del giornale e raccogliere l'eventuale interesse ad implementare le rubriche con uno spazio dedicato a **“l'esperto risponde”**. Si vuole rendere in tal modo osmotica la comunicazione in modo da stimolare, in alcuni casi, il confronto su temi di interesse generale e, in altri, la conoscenza specifica sui temi trattati. Il metodo utilizzato ha riguardato la messa in rete, per un arco temporale di 30 giorni, di un form di valutazione per rispondere a tre domande specifiche riguardanti il servizio che si è voluto testare. Il questionario da compilare ha garantito l'anonimato del lettore che volontariamente ha deciso di partecipare all'iniziativa.

Risultati

Si riporta di seguito l'esito finale espresso dagli utenti alle seguenti domande:

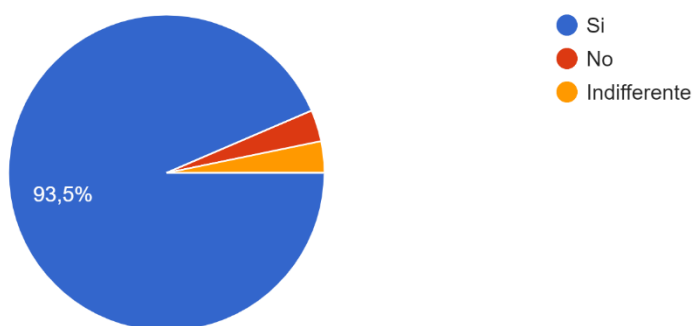
Domanda 1

La redazione di Enna Magazine intende completare le rubriche tematiche con uno spazio dedicato all'esperto risponde. Ritieni utile questa scelta editoriale?

Si- No - Indifferente

La redazione di Enna Magazine, intende completare le rubriche tematiche con uno spazio dedicato all'esperto risponde. Ritieni utile questa scelta editoriale?

31 risposte



Per questa domanda sono state rilevate 31 risposte con un indice di gradimento pari al 93,5 per cento come rappresentato dal grafico.

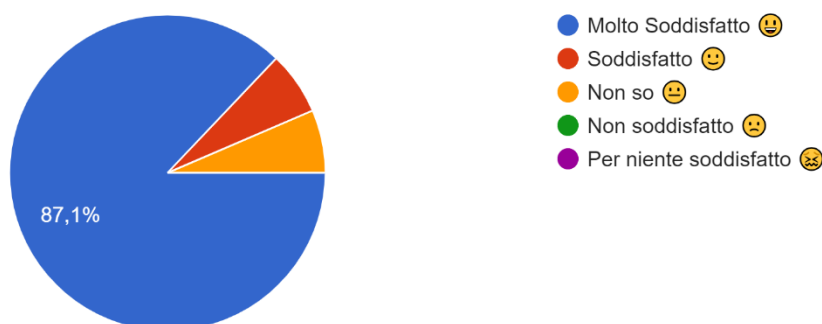
Hanno risposto cliccando la voce "indifferente" il 3,25 per cento così come hanno risposto No il 3,25 per cento. Dall'analisi dei dati rilevati possiamo affermare che con il 93,5 % dei "Si" il servizio proposto ai lettori risulta utile a fronte di un marginare 3,25 per cento di "No".

Domanda 2

Enna Magazine ha avviato il restyling con l'attivazione di rubriche tematiche di interesse sociale e culturale per fornire al lettore un ventaglio più ampio e variegato di informazioni. Se hai avuto modo di consultarle qual è il tuo giudizio? Molto soddisfatto- Soddisfatto- - Non so- Non soddisfatto- Per niente soddisfatto.

Enna magazine ha avviato il restyling con l'attivazione di rubriche tematiche di interesse sociale e culturale per fornire al lettore un ventaglio più amp...hai avuto modo di consultarle qual'è il tuo giudizio?

31 risposte



Per questa domanda sono state rilevate 31 risposte di queste come descritto nel grafico l' 87,1 % ha risposto molto soddisfatto. Gli indecisi sono stati il 6,50% per cui possiamo affermare che complessivamente il restyling è stato apprezzato dal 93,6 % di lettori.

Da sottolineare l'assenza di risposte negative pari allo 0% , stessa percentuale per i non soddisfatti e i per niente soddisfatti.

Domanda 3

3 Quale sezione vorresti aggiungere?

Sono state 8 le proposte che riportiamo in ordine di rilevazione:

- 1- Sport
- 2- Domanda e risposta di esperti
- 3- Parchi e riserve
- 4- Tempo libero e terzo settore
- 5- Tradizioni popolari e manifestazioni
- 6- Tradizioni popolari
- 7- Una rubrica dedicata ai giovani imprenditori impegnati nel territorio
- 8- Spazio dedicato ai giovani.

Ricorrere alla customer satisfaction risulta utile per un giornale online istituzionale così come per qualsiasi altra azienda.

Un giornale online istituzionale dipende infatti dalla fedeltà dei suoi lettori che, se soddisfatti, sono più inclini ad usufruire dei contenuti del giornale fidelizzandosi nel tempo. Rilevare la soddisfazione del lettore è certamente essenziale per mantenere la credibilità e l'affidabilità del giornale. Un lettore soddisfatto avrà più fiducia nelle informazioni fornite, contribuendo a costruire una reputazione positiva per la fonte di notizie e inoltre, sarà più propenso a condividere articoli e notizie attraverso i social media e altri canali online aumentando la visibilità del giornale.

La customer satisfaction si conferma un mezzo importante per ottenere feedback dai lettori che saranno utilizzati per adattare la strategia editoriale alle esigenze dei cittadini/lettori.

Conclusioni finali

Relativamente alla rilevazione permanente dei dati questionario qualità, come si evince dai prospetti riepilogativi, si può affermare che il risultato ottenuto è più che soddisfacente.

Non sono stati segnalati reclami e/o disservizi.

Per quanto attiene alla rilevazione periodica, come si evince dai report sopra rappresentati, si può affermare che il livello di soddisfazione degli utenti si mantiene su un livello apprezzabile e, in particolare, si evidenzia che il grado di soddisfazione manifestato è pari al 100%.

Si evidenzia che la rilevazione periodica condotta dai Servizi di informazione attiene nello specifico:

la domanda n. 2 l'analisi svolta sul grado di soddisfazione del servizio giornalistico.

le domande n. 1 e n. 3 l'analisi svolta attraverso feedback finalizzato al miglioramento del servizio.

In conclusione su un totale complessivo di n. 292 utenti, la lettura offerta dai dati analizzati restituisce un quadro sostanzialmente positivo, sia per quanto riguarda il rilevamento permanente dei dati questionario qualità sia per quanto riguarda le rilevazioni periodiche.

Al fine di elevare gli standard di qualità dei servizi erogati, sono stati avviati, nel corso dell'annualità 2023, dei confronti (benchmarking) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni.

A seguito di tale indagine è stato elaborato un nuovo questionario di customer satisfaction da somministrare agli utenti per l'annualità 2024 con una nuova sezione riguardante i dati dell'intervistato (sesso, età, titolo di studio) e con i seguenti indicatori:

- o Qualità degli ambienti delle sedi, comfort ed accessibilità al servizio
- o Tutela e riservatezza della privacy
- o Idoneità dei giorni e degli orari di apertura e di chiusura degli uffici

Enna, 16/02/2024

L'Istruttore Amministrativo

f.to Gabriella Gallina

Il Responsabile Unità Controlli Interni

f.to Marco Andrea Nigrelli

Il Responsabile del Servizio

f.to Massimo Di Franco

Il Segretario Generale
n.q. di Dirigente del Settore I
f.to Dott. Michele Iacono

Originale firmato depositato in atti