



PROVINCIA DI CROTONE
Settore mercato del lavoro e formazione professionale
Servizio formazione professionale
Via m. Nicoletta 88900 Crotone

PROGETTO
di indagine di Customer Satisfaction
sui servizi di Formazione Professionale
erogati agli enti ed agli allievi della
Formazione Professionale

SOMMARIO

1. Il contesto
2. Gli obiettivi
3. I destinatari dell'indagine
4. Gli attori
5. Il campione
6. Le modalità di somministrazione e di raccolta

Questionario

1. Il contesto

L'utilizzo di analisi di "Customer Satisfaction" non è molto frequente nella pubblica amministrazione, ma rappresenta una delle tappe più importanti per il cambiamento verso servizi di qualità, progettati "per" e "con" gli Enti di Formazione e gli Allievi. La realizzazione di indagini, oltre ad essere un modo di manifestare l'interesse e ad ascoltare la percezione che gli utenti hanno dei servizi, è un utile strumento, per l'introduzione di innovazioni, e la valutazione dei risultati consentirà all'Assessorato alla Formazione Professionale di orientare al meglio le sue scelte apportando eventuali modifiche organizzative nell'erogazione dei servizi.

Oggetto della presente indagine sarà il Servizio della Formazione Professionale, articolato così come segue:

Assessorato alla Formazione Professionale

Servizio Formazione Professionale

Ufficio Attuazione Piani e Programmi

Ufficio Vigilanza e Controllo

Ufficio Rendicontazione.

2. Obiettivi

L'indagine si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- 1- Verificare il livello di soddisfazione degli Enti e Allievi, nei confronti dei servizi offerti.
- 2- Evidenziare i punti di forza, di debolezza dei servizi ed i suggerimenti degli Enti.
- 3- Avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di fornire servizi di qualità.

3. I destinatari dell'indagine

I destinatari di questa indagine sui servizi offerti dalla Formazione Professionale sono:

- gli Enti di Formazione, che in maniera diretta si rivolgono agli Uffici del Servizio;
- gli allievi che in maniera indiretta sono coinvolti in attività di Formazione Professionale gestite dagli Enti.

4. Gli attori

Il progetto condotto all'interno dell'iniziativa "Customer Satisfaction" è realizzato da un gruppo di lavoro interno multidisciplinare.

Il gruppo di lavoro, con referente di progetto la responsabile per il Dipartimento II, Dr.ssa Angela Macrì, è costituito dai seguenti dipendenti:

Risorse Umane/Cod.	Cat	Dip
ASTORINO GIOCONDA	C	II
BELCASTRO CARMINE	B	ND
BORDA GIUSEPPE	D	II
CALABRO' FRANCESCO	B	I
CARIA TERESINA	D	II
CORIGLIANO DOMENICO	C	II
DE LUCIA LUMENO ANTONIA	D	ND
MACRI' GIUSEPPE	B	II
ROSSANO SALVATORE	C	II
VUOZZO ROBERTA	D	II

5. Il campione

Il campione, per quanto attiene il questionario per gli Enti di Formazione, fa riferimento a tutti gli enti che nel corso del triennio 2006-2008 hanno usufruito di corsi finanziati dalla Provincia di Crotone.

Il campione, per quanto attiene il questionario per gli allievi, sarà somministrato a tutti i corsi in fase di espletamento nel periodo dal 21 al 30 aprile 2008.

6. Le modalità di somministrazione, di raccolta e di presentazione

La fase di somministrazione avverrà a partire dal 21/04/2008 al 30/04/2008.

L'indagine sarà preventivamente annunciata agli enti.

Per l'inserimento e l'elaborazione dei dati si ricorrerà alle procedure informatiche disponibili.

I risultati verranno raccolti in due report finali.

Attraverso i report finali dell'indagine della percezione sui servizi erogati dal Servizio formazione e quello realizzato dal Centro per l'impiego, si individueranno punti di debolezza, priorità e scelta degli interventi, per la predisposizione del Piano di Miglioramento dei servizi erogati dal Settore Mercato del Lavoro e Formazione Professionale.



PROVINCIA DI CROTONE

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE
INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION
- ENTI DI FORMAZIONE -**

Gentile Signora/re,

la Provincia di Crotone sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione delle iniziative e dei servizi offerti alla cittadinanza. Le chiediamo, quindi, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione degli Enti ed i loro suggerimenti. La preghiamo di, barrare le caselle con una X e, laddove richiesto, scrivendo in stampatello in modo chiaro e leggibile.

Domanda n.1

Il suo Ente ha mai collaborato a "piani-programmi-progetti" con l'Amministrazione Provinciale?

SI NO

Se sì, a quali?

Anno	Titolo Piani- Programmi Progetti	Area di intervento	Ruolo Ente	Ruolo Provincia

Come giudica la collaborazione con la Provincia nei suddetti piani-programmi-progetti?

MOLTO NEGATIVA NEGATIVA POSITIVA MOLTO POSITIVA

Domanda n. 2

Con quale frequenza il suo Ente si rivolge ai nostri uffici?

<input type="checkbox"/> Almeno 1 volta a settimana	<input type="checkbox"/> Almeno 1 volta al mese	<input type="checkbox"/> Almeno 1 volta ogni 3 mesi	<input type="checkbox"/> Almeno 1 volta ogni 6 mesi	<input type="checkbox"/> Almeno 1 volta all'anno
--	--	--	--	--

Domanda n. 3

Con quale ufficio intrattiene più spesso rapporti?

<input type="checkbox"/> Assessorato Formazione Professionale	<input type="checkbox"/> Dirigenza- Servizio Formazione Professionale	<input type="checkbox"/> Ufficio Piani Programmazione e monitoraggio Formazione Professionale	<input type="checkbox"/> Ufficio Vigilanza e Controllo Formazione Professionale	<input type="checkbox"/> Ufficio Rendicontazione Contabilità Liquidazione Formazione Professionale
---	--	--	---	---

Domanda n. 4

Per quale motivo si rivolge più spesso agli Uffici della Formazione Professionale?

<input type="checkbox"/> Consulenza Orientamento Bandi Assistenza	<input type="checkbox"/> Richiesta Visita per Avvio corsi	<input type="checkbox"/> Richiesta Nullaosta per Avvio corsi	<input type="checkbox"/> Richiesta Erogazione Somme dovute	<input type="checkbox"/> Altro
--	---	--	--	--------------------------------

Domanda n. 5

Come valuta da 1 (estremamente negativa) a 5 (estremamente positiva) le modalità di accesso ai servizi/uffici del Settore Formazione Professionale?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Domanda n. 6

Come valuta da 1 (estremamente negativa) a 5 (estremamente positiva) l'impegno del personale degli uffici per rispondere alle richieste per le quali gli si rivolge?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Domanda n. 7

Come valuta da 1 (estremamente negativa) a 5 (estremamente positiva) la competenza e la preparazione del personale degli uffici della Formazione Professionale?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Domanda n. 8

Come valuta da 1 (estremamente negativa) a 5 (estremamente positiva) le informazioni sul sito Web dell'assessorato alla formazione professionale?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Domanda n. 9

Come valuta da 1 (estremamente negativa) a 5 (estremamente positiva) i tempi di evasione delle istanze presentate dal suo Ente?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Domanda n. 10

Come valuta da 1 (estremamente negativa) a 5 (estremamente positiva) le informazioni ricevute dagli uffici?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Domanda n. 11

Ritiene che il personale dell'ufficio si impegni per rispondere alle richieste per le quali gli si rivolge?

Esprima, infine, una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto presso i nostri uffici, in una scala da 1(estremamente negativa) a 5 (estremamente positiva):

COMPETENZA	1	2	3	4	5
-------------------	---	---	---	---	---

CORTESIA	1	2	3	4	5
-----------------	---	---	---	---	---

PUNTUALITA'	1	2	3	4	5
--------------------	---	---	---	---	---

EFFICIENZA	1	2	3	4	5
-------------------	---	---	---	---	---

Domanda n. 12

Eventuali suggerimenti

Domanda n. 13

Informazioni Anagrafiche.

Ente-----
 --
 Referente-----Ruolo-----
 -- Via-----Citta'-----

 Tel.-----E.Mail-----
 --

Grazie per la collaborazione

Luogo_____

Data_____