



Comune di Molfetta

CUSTOMER SATISFACTION

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

REPORT CON ANALISI DEI DATI

ANNO 2020

Molfetta, 13 maggio 2021

PREMESSA

La misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio stesso, in un'ottica di miglioramento delle performance.

Tale misurazione della percezione della qualità dei servizi dei cittadini è ancora più importante in situazioni di difficoltà economiche e di restrizione generale di personale come quello attuale, nel momento in cui occorre maggiore oculatezza possibile nella gestione delle risorse.

A tal fine il Regolamento dei controlli interni del Comune di Molfetta, approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n. 49 del 16/05/2013 (con i poteri del Consiglio Comunale), prevede un apposito spazio dedicato al controllo di qualità sui servizi, definendone principi e criteri generali, caratteristiche, metodologie e strumenti.

GLI OBIETTIVI

L'indagine semplice serve a tenere sotto controllo e a migliorare i sistemi di erogazione dei servizi, utilizzando al meglio le risorse disponibili, partendo dai bisogni espressi dai cittadini ed affrontando le criticità rilevate.

Nello specifico, rilevare la customer satisfaction (ossia la “soddisfazione del cliente/utente”) permette di raccogliere dati utili a migliorare il servizio e di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione con i cittadini e la capacità di ascolto degli stessi. Inoltre, la rilevazione permette di riprogettare le politiche pubbliche e le modalità di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari.

Quindi le indagini di customer satisfaction sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza e il valore percepito dell'offerta di servizio erogata. Senza la consapevolezza del valore per il cittadino del servizio che si offre non si riesce neanche a focalizzare adeguatamente qualsiasi azione di miglioramento della sua qualità. La qualità dei servizi erogati spesso si identifica con la soddisfazione dell'utente, e cioè con la capacità di fornire ai cittadini un servizio percepito in linea con le loro aspettative.

Si tratta di un tipo di indagine conoscitiva, non statisticamente significativa e rappresentativa dell'universo oggetto di indagine, in quanto è una rilevazione consistente nella compilazione volontaria e libera da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della soddisfazione; tuttavia è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio erogato e soprattutto tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine.

Gli obiettivi dell'indagine infatti sono i seguenti:

1. verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto
2. definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti al servizio ricevuto
3. porre attenzione ad eventuali suggerimenti
4. evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento

METODOLOGIA UTILIZZATA

Con deliberazione G.C. n. 259 del 23/12/2015 è stato approvato un “Questionario di soddisfazione degli utenti per i servizi di sportello” sui servizi offerti dagli uffici.

Per l’anno 2020 gli obiettivi dell’indagine infatti sono stati i seguenti:

1. verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto
 2. definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti al servizio ricevuto
 3. porre attenzione ad eventuali suggerimenti
 4. evidenziare eventuali punti di criticità e relative azioni di miglioramento.
- rilevati con un “Questionario di soddisfazione degli utenti per i servizi di sportello“ sui seguenti servizi offerti dagli uffici per l’anno 2020 per i vari settori e sono precisamente:

Settore 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali	<ul style="list-style-type: none">- gestione sito web, sezione amministrazione trasparente- Divulgazione lavori consiliari- Accesso civico generalizzato- Notifiche atti e provvedimenti- Protocollo- Gestione procedure di accesso all’impiego- Rilascio carte identità, certificazioni ed autenticazioni- Gestione adempimenti elettorali- Iscrizione aire- Accertamento e riscossione Tari
Settore 2^ - Socialità	<ul style="list-style-type: none">- biblioteca- contributo canone di locazione (L. 431/98)- erogazione prestazioni a sostegno del reddito- URP- trasporto scolastico- ADI-SAD
Settore 3^ - Territorio	<ul style="list-style-type: none">- richiesta informazioni su stato procedimenti edilizi (pdc - scia - cila - segnalazioni certificate di agibilità- autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche)- richiesta informazioni su stato procedimento di trasformazione del diritto di superficie in proprietà- fabbricati {L. 448/98}- rilascio certificazioni urbanistiche- rilascio permessi di costruire- rilascio autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche- assegnazione numeri civici
Settore 4^ - Patrimonio	<ul style="list-style-type: none">- Servizio manutenzioni immobili- Cultura- Contenzioso- Sport
Settore 5^ - Attività Produttive-Ambiente	<ul style="list-style-type: none">- SUAP- Rilascio libretto utenti motori agricoli- Rilascio concessioni demaniali marittime

Il modello di riferimento adottato è intuitivo e immediato e si basa sul sistema “mettiamoci la faccia”. Ogni utente ha la possibilità di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto attraverso tre emoticon o “faccine”. Alla “faccina” verde corrisponde un giudizio positivo, a quella gialla la sufficienza (né positivo-né negativo), mentre la rossa rappresenta una valutazione negativa. In quest’ultimo caso, l’utente avrà la possibilità di approfondire i motivi della sua insoddisfazione.

Quindi la valutazione è distinta in 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione:

- la classe 1 – faccina verde - rappresenta un giudizio positivo
- la classe 2 - faccina gialla - rappresenta un giudizio né positivo e né negativo
- la classe 3 – faccina rossa - rappresenta un giudizio negativo.

Il Questionario somministrato agli utenti è come sotto rappresentato:



Comune di
MOLFETTA

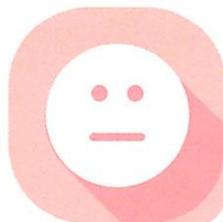
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI PER I SERVIZI DI SPORTELLO

Gentile utente, aiutaci a migliorare il servizio, esprimendo un giudizio sul servizio in forma anonima.

Qual è il tuo **GIUDIZIO COMPLESSIVO**
sul servizio ottenuto?
(barrare con una croce)



Positivo



Né positivo
né negativo



Negativo

Se il tuo **GIUDIZIO** è **NEGATIVO**,
qual è la motivazione principale
della tua insoddisfazione?

(selezionare una sola risposta)

- Difficoltà di accesso al servizio (orari di apertura/chiusura)
- Tempo di attesa non ragionevole
- Scarsa trasparenza
- Professionalità/cortesia dell'impiegato/a non adeguata
- Necessità di tornare
- Risposta negativa

Ti ringraziamo per aver espresso la tua opinione. Arrivederci.

Nell'anno 2020 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti dei diversi uffici, invitandoli ad autocompilarla e a riconsegnarla in forma anonima.

A seguito di implementazione del nuovo sito web in data 12 marzo 2020 è stata creata una sezione dedicata consultabile al seguente link

<https://www.comune.molfetta.ba.it/sezione-informazioni/utilita/elenco-banner/item/valuta-i-servizi-del-comune-di-molfetta-e-inviaci-la-tua-opinione>



Nello specifico la sezione "**Valutazione dei Servizi**". Il cittadino ha avuto la possibilità di manifestare in modalità anonima subito le proprie opinioni, aiutando al tempo stesso l'amministrazione a migliorare in tempi brevi eventuali lacune dei servizi erogati.

Compilando il modulo online in modalità anonima sottostante il cittadino può inviare al Comune di Molfetta il giudizio sui servizi di cui ha usufruito per i vari settore

SETTORE I SERVIZI FINANZIARI E ISTITUZIONALI (Protocollo - Sito Web - Carte di Identità, Servizi elettorali, Tasse e Tributi)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/nfv8sTUMNpOeGx8s5](https://forms.gle/nfv8sTUMNpOeGx8s5)

SETTORE II. SOCIALITA' (Mensa e Trasporto scolastico, Biblioteca, sostegno al reddito, URP)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/bg1Xtb38WZTMCMLv9](https://forms.gle/bg1Xtb38WZTMCMLv9)

SETTORE III .TERRITORIO (Procedimenti edilizi, rilascio certificazioni urbanistiche, permessi a costruire. autorizzazioni paesaggistiche)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/g7APxe1pqSTb82Fo8](https://forms.gle/g7APxe1pqSTb82Fo8)

SETTORE IV. PATRIMONIO (Manutenzione immobili e scuole, attività culturali. Legale e contenzioso, Sport, Contributo Canone di Locazione)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/AmsJC88AnpXzVKMS7](https://forms.gle/AmsJC88AnpXzVKMS7)

SETTORE V AMBIENTE E ATTIVITA PRODUTTIVE (Suap attività produttive, concessioni demaniali, marketing territoriale)

[Clicca qui e compila il modulo anonimo https://forms.gle/gamqtQNsr28eK4pA7](https://forms.gle/gamqtQNsr28eK4pA7)

Di seguito si riporta l'ANALISI DEI DATI relativi all'anno 2020 per i Settori e per i relativi servizi interessati.

SETTORE 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali

Nel corso di tutto l'anno 2020 nel 1^ Settore – servizi Finanziari e Istituzionali del Comune di Molfetta sono stati somministrati 152 questionari di soddisfazione degli utenti in forma del tutto anonima e a campione.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione con giudizio positivo rispetto al Servizio ottenuto dell'68,8%, susseguito con giudizio né positivo né negativo per il 15,4% a cui si accompagna un giudizio negativo per il 14,8%.

L'83,8% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 82,9% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

TABELLA 1

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2020

Il numero totale di risposte è di 149 su 152 per cui n. 3 utenti non hanno risposto alla domanda in oggetto.

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	104	23	22	149
% percentuale	69,8	15,4	14,8	100

Quale è il tuo Giudizio Complessivo sul Servizio Ottenuto?

149 risposte

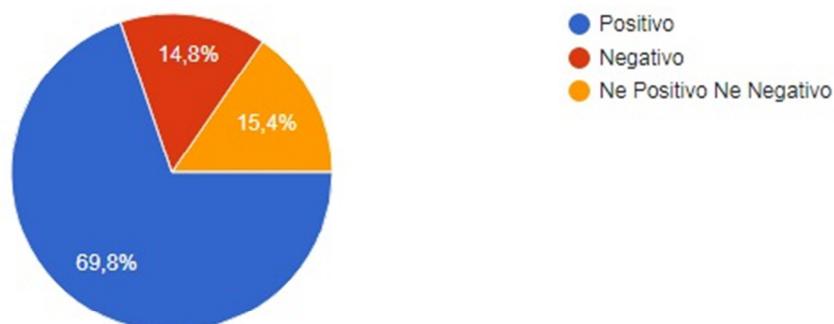
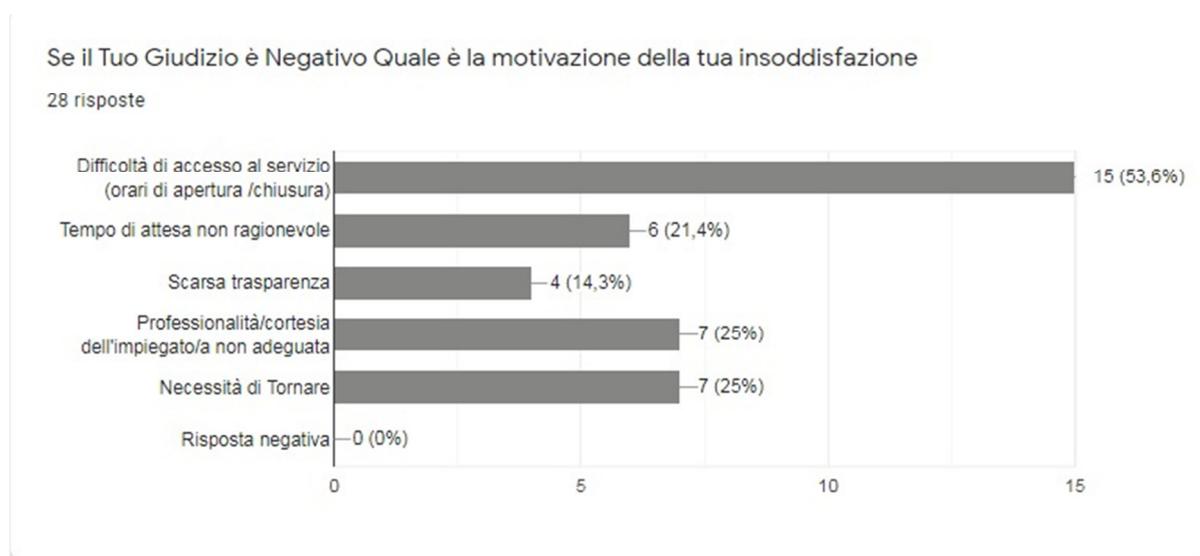


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual'è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	15	53,6
Tempo di attesa non ragionevole	6	21,4
Scarsa trasparenza	4	14,3
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	7	5,35
Necessità di tornare	7	5,35
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	28	100

**TABELLA 3**

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Carte Identità - Certificazioni - Autenticazioni	63	40,1
Elettorale e adempimenti	8	5,1
Tasse e Tributi - Imu- Tari	12	7,6
Gestione Sito web e sezione Amministrazione Trasparente	24	15,3
Accesso Civico Generalizzato	12	7,6
Protocollo	29	18,5
Senza preferenza	4	5,8
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	152	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

152 risposte

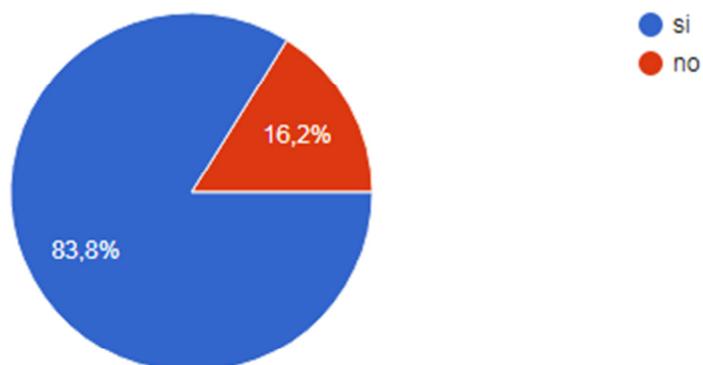


TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	83	16	99
% percentuale	83,8	16,2	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	126	26	152
% percentuale	82,9	17,1	100

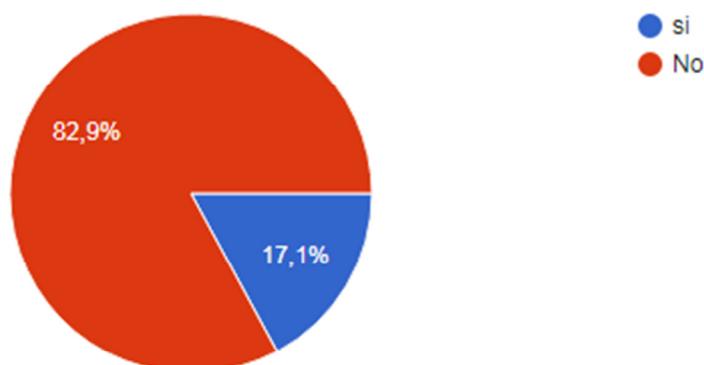
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto?

99 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

152 risposte



SETTORE 2^ - Socialità

La somministrazione a campione di questionari relativa alla soddisfazione degli utenti, detta anche customer-satisfaction, in un settore così complesso come quello dei Servizi Sociali serve a migliorare la lettura dei bisogni e delle esigenze espresse e inespresse, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi e monitoraggio degli stessi, anche attraverso l'acquisizione delle opinioni degli utenti destinatari degli interventi.

Nel corso di tutto l'anno 2020 nel Comune di Molfetta (Socialità e Ufficio Scuola) sono stati somministrati i questionari in oggetto. Gli stessi sono del tutto anonimi e vengono somministrati a campione. Il numero dei questionari somministrati è stato pari a 119, rispettivamente 62 relativi ai Servizi Sociali e 57 per l'Ufficio Scuola.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione circa il giudizio positivo rispetto al Servizio ottenuto che oscilla tra 58% e 60%, susseguita da un giudizio ne positivo ne negativo la cui percentuale si colloca tra il 27% e il 32%; infine con giudizio negativo si sono espressi fra il 10% e il 13% degli utenti.

Relativamente al Settore Socialità, circa i giudizi negativi, maggiore rilievo assume l'aver avuto difficoltà nell'accedere al Servizio, seguita dalla necessità di tornare, dalla scarsa trasparenza, dalla risposta negativa da parte del Servizio o non rispondente alle aspettative dell'utente e dal tempo di attesa non ragionevole, non viene rilevata alcuna risposta circa l'inadeguatezza della professionalità e cortesia del personale che non risulta mai essere presente fra le motivazioni del giudizio negativo rispetto al Servizio.

I punti di forza sono essenzialmente relativi all'adeguatezza degli spazi e dei servizi erogati con un'alta percentuale degli utenti che concludono il procedimento senza la necessità di rivolgersi ad altri uffici. La richiesta di prestazioni a sostegno del reddito rimane la motivazione principale

per la quale gli utenti si rivolgono al Servizio 54%, seguita dalla richiesta di Servizi domiciliari ADI/SAD 27%.

L'Ufficio Scuola, ubicato all'interno dello stesso edificio che ospita gli Uffici dei Servizi Sociali è parte integrante del Settore Socialità. Lo stesso riporta il 58% dei giudizi positivi rispetto al Servizio ottenuto, mentre relativamente ai giudizi negativi(10%), la percentuale maggiore riguarda la difficoltà di accedere al Servizio, seguita seppur in percentuale molto più bassa dalla necessità di tornare, scarsa trasparenza, Professionalità e cortesia dell'impiegato non adeguata, e risposta negativa o non rispondente alle aspettative dell'utente. Riguardo il tempo di attesa non ragionevole, questa ultima opzione non risulta mai essere presente o espressa come motivazione di un giudizio negativi , determinando così un punto di forza , rispetto ai tempi di evasione delle richieste degli utenti. Con un giudizio ne positivo ne negativo, si è espresso il 32% del campione oggetto dell'indagine.

I Servizi richiesti sono quelli della Ristorazione Scolastica con una percentuale del 14% , del trasporto scolastico con il 48% e il con 38% i Servizi relativi ai Buoni Libro.

L'88% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti, e il 100% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici, evidenziando così la massima congruità fra domanda e la risposta del Servizio.

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

TABELLA 1

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2020 - SOCIALITA'

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	37	17	8	62
% percentuale	60	27	13	100



TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual'e' la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	4	48
Tempo di attesa non ragionevole	1	13
Scarsa trasparenza	1	13
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	0	0
Necessità di tornare	1	13
Risposta negativa	1	13
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	8	100



TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Biblioteca	1	3
Contributo canone di locazione (L.431/98)	7	5
Erogazione prestazioni a sostegno del reddito	40	60
URP	1	3
Trasporto scolastico	6	8
ADI-SAD	20	21
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	75	100

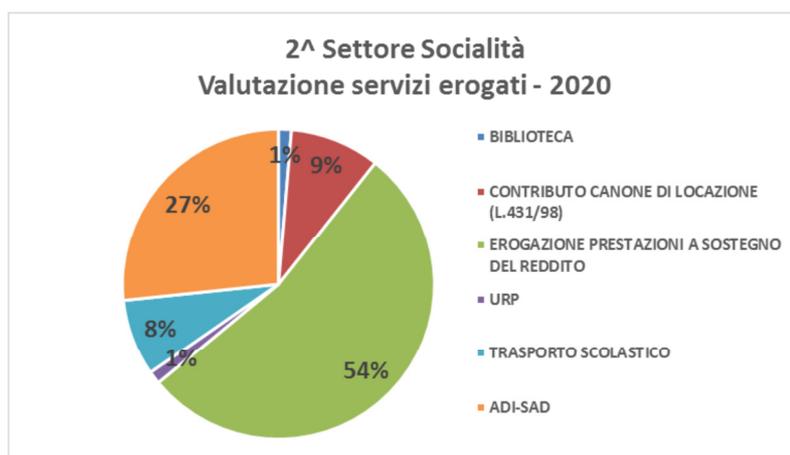


TABELLA 4

Quesito 1	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	55	7	62
% percentuale	89	11	100
Quesito 2	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	8	54	62
% percentuale	13	87	100



VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2020 - UFFICIO SCUOLA

TABELLA 5

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	33	18	6	57
% percentuale	58	32	11	100



TABELLA 6

Se il tuo giudizio è negativo qual'è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	2	32
Tempo di attesa non ragionevole	0	0
Scarsa trasparenza	1	17
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	1	17
Necessità di tornare	1	17
Risposta negativa	1	17
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	6	100



Valutazione dei servizi erogati

2^ Settore Socialità - Ufficio Scuola

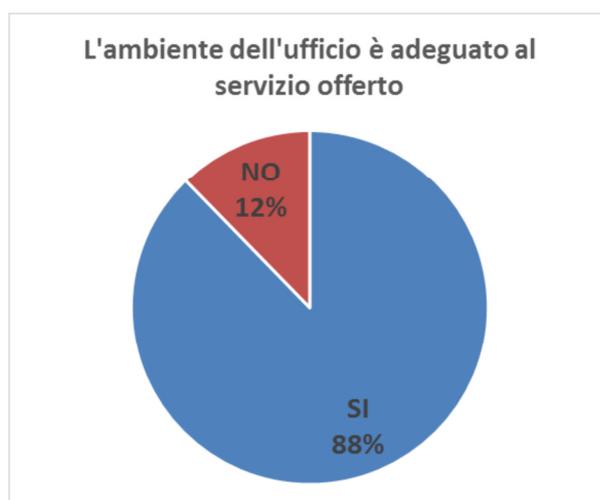
TABELLA 7

Servizi erogati	Numero	%
Ristorazione scolastica	12	14
Contributo canone di locazione (L.431/98)	0	0
Erogazione prestazioni a sostegno del reddito	0	0
URP	0	0
Trasporto scolastico	40	48
Buoni libro	32	38
ADI-SAD		0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	84	100



TABELLA 8

Quesito 1	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	50	7	57
% percentuale	88	12	100
Quesito 2	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	0	57	57
% percentuale	0	100	100



Nel Settore Socialità è stata effettuata nell'anno 2020, in aggiunta ai servizi standard di cui sopra, la valutazione del Servizio Beni Culturali e Musei (Museo Civico Archeologico del Pulo) con somministrazione 198 questionari in forma del tutto anonima e casuale ai visitatori della struttura.

I questionari riportano 17 indicatori (sesso, età, residenza, scolarità, titolo di studio, ecc....) e ai fini della valutazione del servizio in particolare i visitatori sono stati interrogati sul servizio di accoglienza e in merito alla soddisfazione del percorso di visita che ha fatto registrare i dati come di seguito riportati:

Alla domanda: QUANTO E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA?

Risposte totali: n. 666 di cui:

non soddisfatto	0
né soddisfatto né insoddisfatto	15
soddisfatto	167
TOTALE	198

Alla domanda: QUANTO E' SODDISFATTO DEL PERCORSO DI VISITA
 Risposte totali: n. 609 di cui:

non soddisfatto	0
né soddisfatto né insoddisfatto	13
soddisfatto	169
TOTALE	182

La differenza fra i dati delle due risposte è dovuta alla incompletezza dei questionari compilati anche da bambini delle classi di scuola materna in visita al Museo.

SETTORE 3^ - Territorio

Nel corso di tutto l'anno 2020 il 3^ Settore – Territorio del Comune di Molfetta ha somministrato n. 19 questionari in forma del tutto anonima e a campione.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione con giudizio positivo rispetto al Servizio ottenuto dell'89%, susseguito con giudizio negativo dell'11% degli utenti.

Il 100% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 5% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2020

TABELLA 1

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	15	3	5	23
% percentuale	65,2	13	21,7	100

Quale è il tuo Giudizio Complessivo sul Servizio Ottenuto?

23 risposte

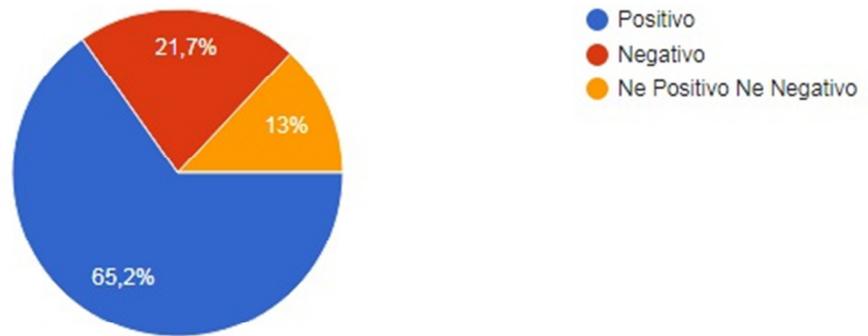


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual'è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	0	0
Tempo di attesa non ragionevole	0	0
Scarsa trasparenza	2	33,3
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	0	0
Necessità di tornare	2	33,3
Risposta negativa	1	16,7
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	6	100

Se il Tuo Giudizio è Negativo Quale è la motivazione della tua insoddisfazione

6 risposte



TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
richiesta informazioni su stato procedimenti edilizi	6	26,1
richiesta informazioni su stato procedimento di trasformazione del diritto di superficie in proprietà	3	13
Amministrazione trasparente	1	4,3
rilascio autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche	2	8,7
rilascio permessi di costruire	7	30,4
rilascio certificazioni urbanistiche	2	8,7
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	23	100

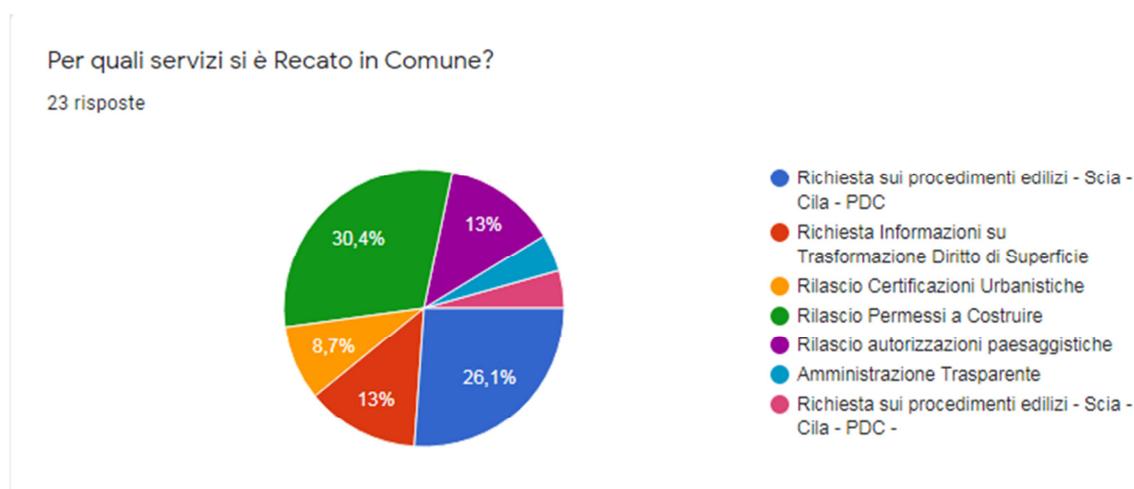
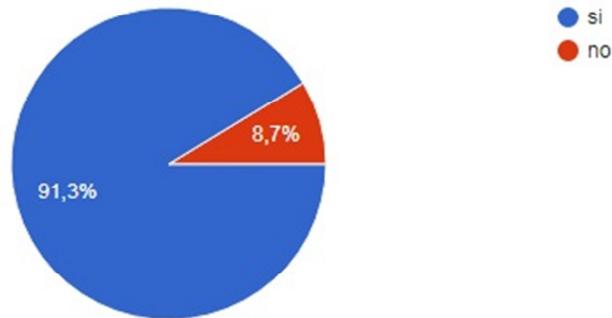


TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	21	2	23
% percentuale	91,3	8,7	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	7	16	23
% percentuale	30,4	69,6	100

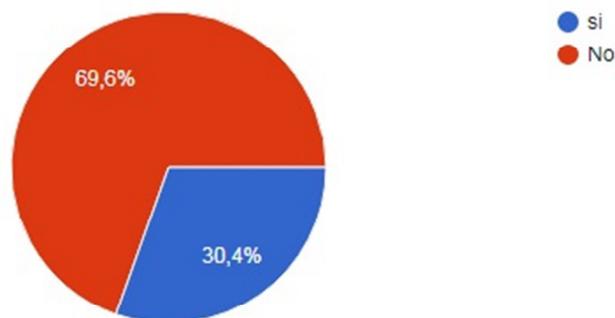
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto?

23 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

23 risposte



SETTORE 4[^] - Patrimonio

Nel corso di tutto l'anno 2020 il 4[^] Settore – Patrimonio del Comune di Molfetta ha somministrato 55 questionari di soddisfazione degli utenti in forma del tutto anonima e a campione.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione con giudizio positivo rispetto al Servizio del 94,5%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 1,8% a cui si accompagna un giudizio negativo del 3,6% degli utenti.

L'98,2% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 69,1% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

TABELLA 1

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2020

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	52	2	1	55
% percentuale	94,5	3,6	1,8	100

Quale è il tuo Giudizio Complessivo sul Servizio Ottenuto?

55 risposte

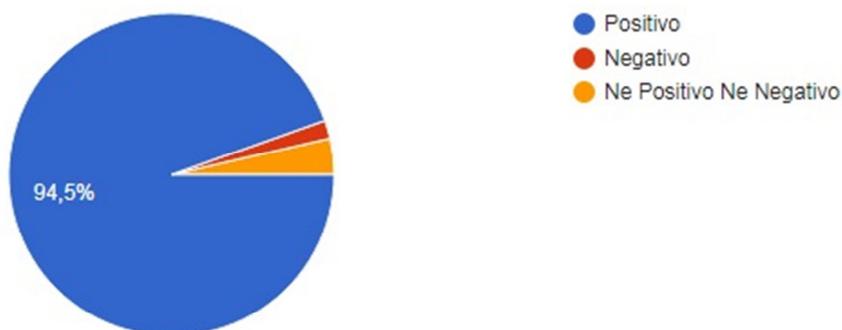


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual'e' la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	0	0
Tempo di attesa non ragionevole	3	60
Scarsa trasparenza	0	0
Professionalità/cortesìa dell'impiegato-a non adeguata	0	0
Necessità di tornare	2	40
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	5	100

Se il Tuo Giudizio è Negativo Quale è la motivazione della tua insoddisfazione

5 risposte

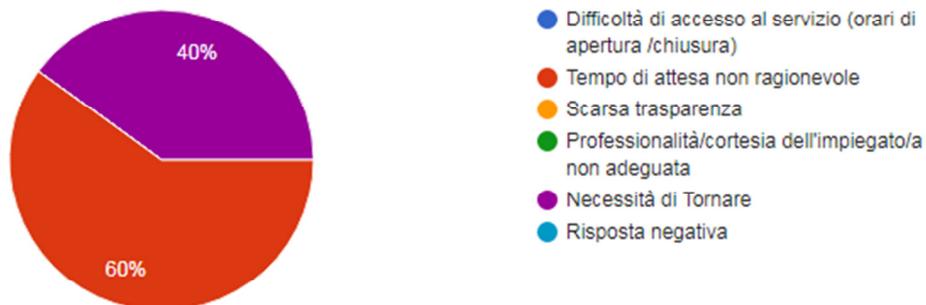


TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Settore Patrimonio

Servizi erogati	Numero	%
servizio manutenzione immobili	2	3,6
cultura	43	78,3
contenzioso	7	12,7
sport	1	1,8
Amministrazione Trasparente	1	1,8
Contributi Canonici di Locazione	1	1,8
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	55	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

55 risposte

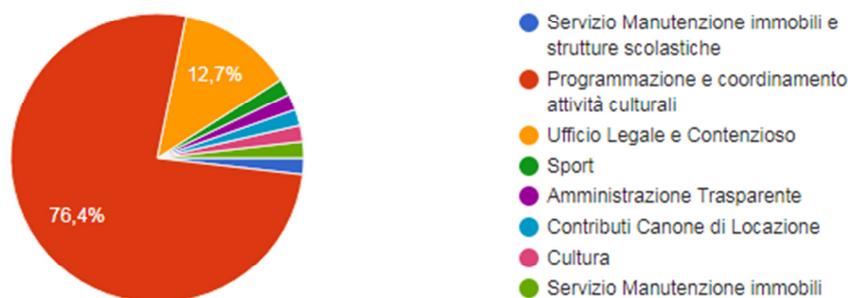
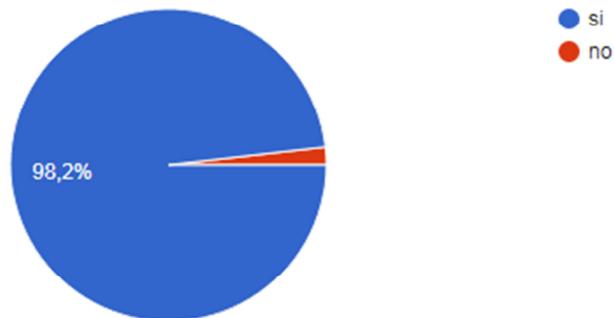


TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	54	1	55
% percentuale	98,2	1,8	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	17	38	55
% percentuale	30,9	69,1	100

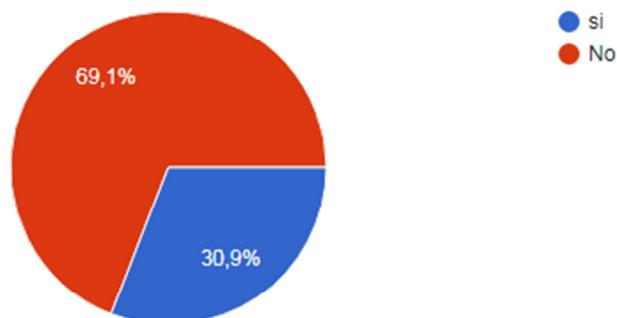
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto?

55 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

55 risposte



SETTORE 5^ - Attività Produttive-Ambiente

Nel corso di tutto l'anno 2019 il 5^ Settore – attività Produttive e Ambiente del Comune di Molfetta ha somministrato 20 questionari di soddisfazione degli utenti in forma del tutto anonima e a campione.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione con giudizio positivo rispetto al Servizio dell'80%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 15% a cui si accompagna un giudizio negativo del 5% degli utenti.

Il 100% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e l'80% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici.

Di Seguito si allegano report grafici e dati relativi a quanto sopra ora esposto.

TABELLA 1

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2020 - Ambiente

Questionario di soddisfazione utenti per i servizi di sportello	POSITIVO	Né POSITIVO Né NEGATIVO	NEGATIVO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	7	0	4	11
% percentuale	63,6	0	36,4	100

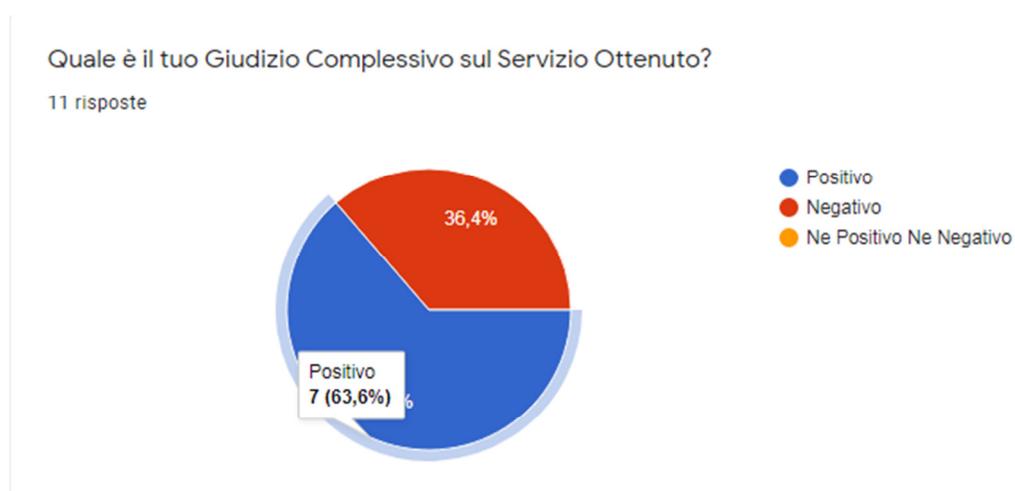


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual'è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	0	0
Tempo di attesa non ragionevole	2	50
Scarsa trasparenza	1	25
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	1	25
Necessità di tornare	0	0
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	4	100

Se il Tuo Giudizio è Negativo Quale è la motivazione della tua insoddisfazione

4 risposte

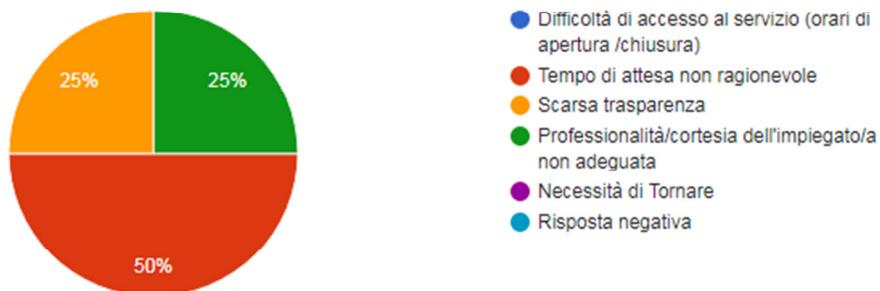


TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

5 Settore suap

Servizi erogati	Numero	%
suap	3	27,3
rilascio libretto utenti motori agricoli	2	18,2
rilascio concessioni demaniali marittime	1	9,1
Marketing Territoriale	3	27,3
Amministrazione Trasparente	2	18,2
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	11	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

11 risposte

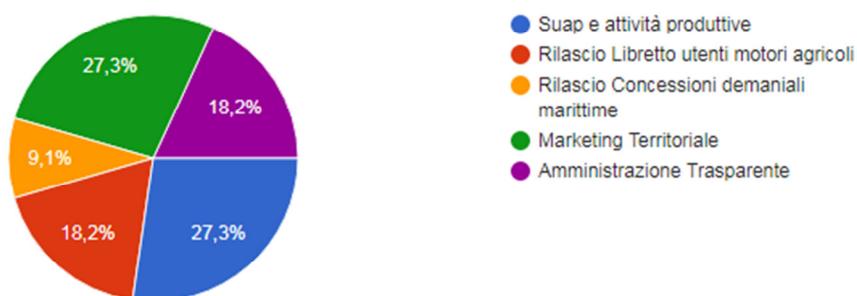
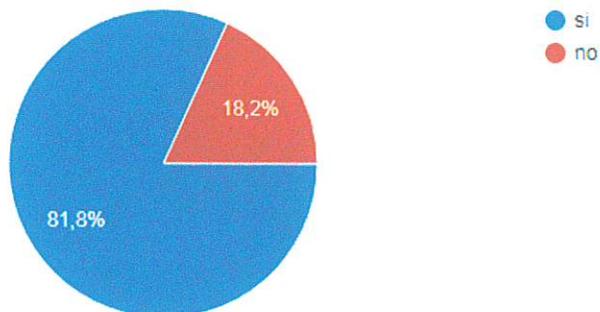


TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	9	2	11
% percentuale	81,8	18,2	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	3	8	11
% percentuale	27,3	72,7	100

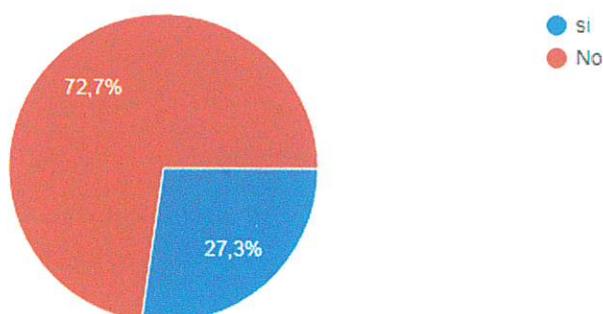
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto?

11 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

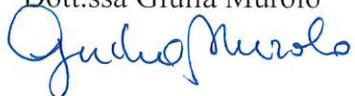
11 risposte



CONCLUSIONI

Come si evince chiaramente il grado di soddisfazione medio espresso dagli utenti nella percentuale di 71,34% è alto e, quindi, si ritiene che i servizi offerti siano stati di gradimento per la collettività coinvolta e che con alcuni accorgimenti legati ai suggerimenti esposti si potrebbe raggiungere per il futuro anche un grado ancora più elevato di gradimento.

Molfetta, 13 maggio 2021

Dott.ssa Giulia Murolo


IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Ernesto Lozzi

