



Comune di Molfetta

CUSTOMER SATISFACTION

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

REPORT CON ANALISI DEI DATI

ANNO 2022

Molfetta, 1 settembre 2023

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

Per l'anno 2022 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 2022 per i vari settori e sono precisamente:

Settore 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali	<ul style="list-style-type: none">• Tasse e Tributi - Imu- Tari• Gestione Sito web e sezione Amministrazione Trasparente• Accesso Civico Generalizzato• Programmazione attività Culturali• Ufficio Legale e Contenzioso• Sport e attività Sportive• Ufficio Economato
Settore 2^ - Socialità	<ul style="list-style-type: none">• Ristorazione Scolastica• Biblioteca• Sostegno al Reddito• Urp• Trasporto Scolastico• Amministrazione Trasparente
Settore 3^ - Territorio e Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta sui procedimenti edilizi - Scia -Cila – PDC• Richiesta Informazioni su Trasformazione• Diritto di Superficie• Rilascio Certificazioni Urbanistiche• Rilascio autorizzazioni paesaggistiche• Amministrazione Trasparente
Settore 4^ - Innovazione Servizi Cittadini e Imprese	<ul style="list-style-type: none">- Suap e attività produttive- Rilascio Libretto utenti motori agricoli- Rilascio Concessioni demaniali marittime- Marketing Territoriale- Amministrazione Trasparente- Carte di Identità e Anagrafe- Elettorale
Settore 5^ - Lavori Pubblici	<ul style="list-style-type: none">- Servizio Manutenzione immobili- Servizio Manutenzione strutture scolastiche- Servizi Cimiteriali- Servizio Manutenzione Stradale, Pubblica Illuminazione e Fogna Bianca

La valutazione dei servizi riportata nel seguente report descrive lo stato dell'arte della Macrostruttura Comunale approvata con Delibera di Giunta n. 55 del 30/03/2021.

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:

CITTÀ DI MOLFETTA

Settore I Servizi Finanziari e Istituzionali.
Questionario di Soddisfazione Cittadini
Comune di Molfetta anno 2022

* Indica una domanda obbligatoria

Per quali servizi si è Recato in Comune? *

- Tasse e Tributi - Imu - Tari
- Gestione rifiuti e sezione Amministrazione Trasparente
- Accesso Civico Generalizzato
- Programmazione attività Culturali
- Ufficio Legale e Comestico
- Sport e attività Sportive
- Ufficio Economato
- Contratti Canone di Locazione
- Opzione 4
- Altro: _____

Quale è il tuo Giudizio Complessivo sul Servizio Ottenuto?



Positivo



Negativo



Né Positivo né Negativo

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

- Difficoltà di accesso al servizio (orari di apertura /orari)
- Tempo di attesa non ragionevole
- Scarso trasparenza
- Professionalità/comete dell'impiegato/a non adeguata
- Necessità di Tornare
- Risposta negativa

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

- sì
- no

Suggerimenti e contatti facilitativi

La tua risposta _____

Nell'anno 2022 gli operatori hanno consegnato la scheda di rilevazione agli utenti dei diversi uffici, invitandoli ad autocompilarla e a riconsegnarla in forma anonima per la modalità cartacea che con il sistema adottato già dal 2020

<https://www.comune.molfetta.ba.it/sezione-informazioni/utilita/elenco-banner/item/valuta-i-servizi-del-comune-di-molfetta-e-inviaci-la-tua-opinione-per-il-2022>

Nel 2022 si è proseguito nella metodologia online, importando anche sulla piattaforma

anche i dati compilati dai cittadini in modalità cartacea e consegnati direttamente agli uffici.



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 settori:

SETTORE I SERVIZI FINANZIARI E ISTITUZIONALI

https://docs.google.com/forms/d/16H4wQtXkXX45mwcqppYfUdk_2Clfd2upS-LU4HiaW6A/prefill

SETTORE II. SOCIALITA'

https://docs.google.com/forms/d/16H4wQtXkXX45mwcqppYfUdk_2Clfd2upS-LU4HiaW6A/prefill

SETTORE III .TERRITORIO –AMBIENTE

https://docs.google.com/forms/d/16H4wQtXkXX45mwcqppYfUdk_2Clfd2upS-LU4HiaW6A/prefill

SETTORE IV. INNOVAZIONE SERVIZI CITTADINI E IMPRESE

<https://docs.google.com/forms/d/12vzTB1oVMOLI1n9TzTvpzSPSqkVajjZB7ljdb4MGQ-U/prefill>

SETTORE V LAVORI PUBBLICI

<https://docs.google.com/forms/d/12vzTB1oVMOLI1n9TzTvpzSPSqkVajjZB7ljdb4MGQ-U/prefill>

Di seguito si riporta l'ANALISI DEI DATI relativi all'anno 2022 per i Settori e per i relativi servizi interessati.

SETTORE 1^ - Servizi Finanziari e Istituzionali

Nel corso di tutto l'anno 2022 nel 1^ Settore – servizi Finanziari e Istituzionali del Comune di Molfetta sono stati somministrati

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'57,9%, susseguito con giudizio né positivo né negativo per il 25,3% a cui si accompagna un giudizio negativo per il 16,8%.

Il 69,9% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 57,8% 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 2022

Il numero totale di risposte è di 54, per cui n. 5 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?	30	5	19	54
% percentuale	55,6	9,3	35,20	100

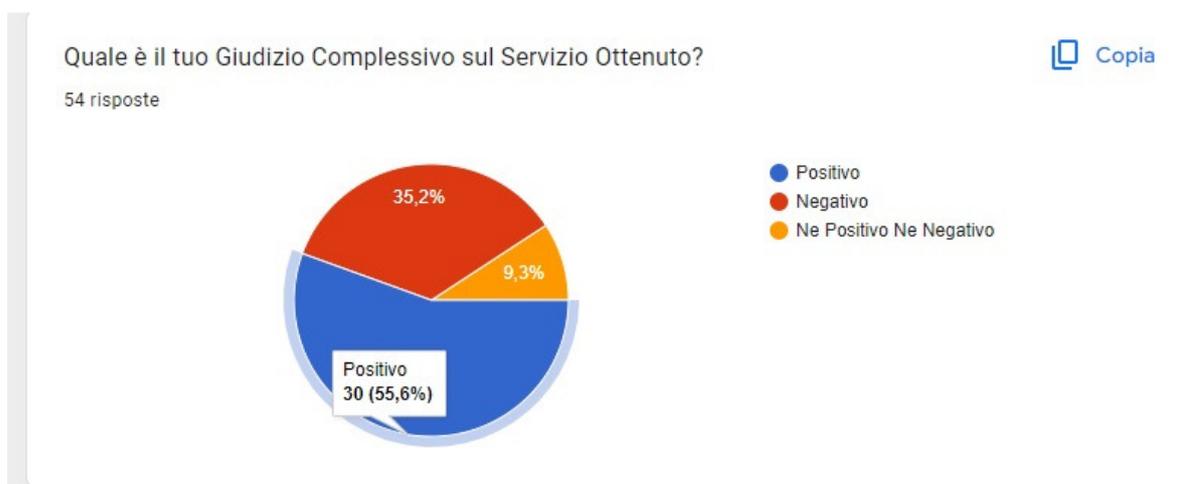
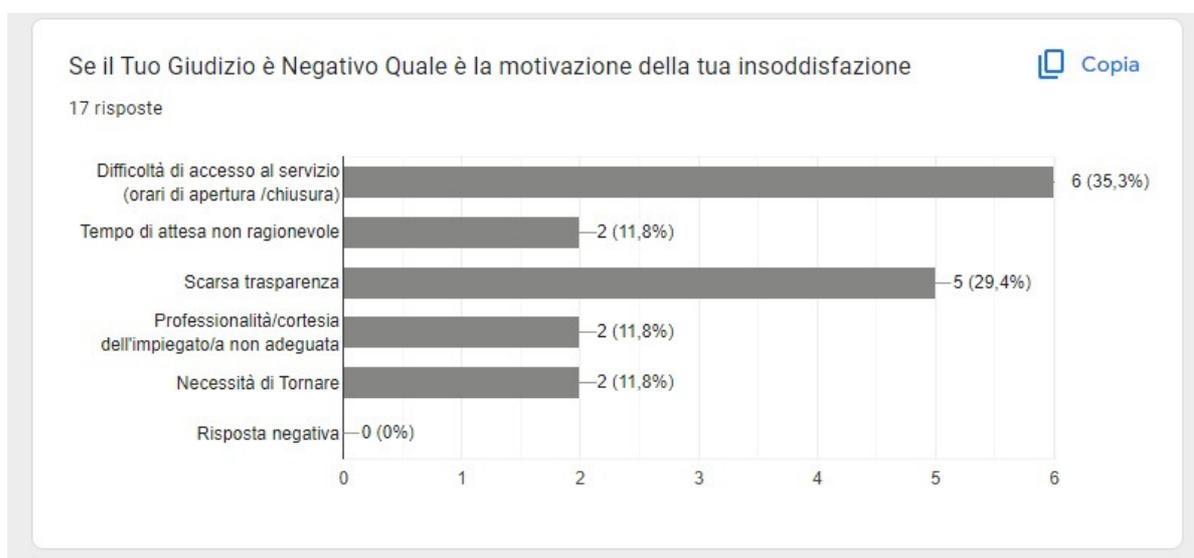


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	6	35,3
Tempo di attesa non ragionevole	2	11,8
Scarsa trasparenza	5	29,4
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	2	11,8
Necessità di tornare	2	11,8
Risposta negativa	8	7,1
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	54	100

**TABELLA 3**

Valutazione dei servizi settore I

Servizi erogati	Numero	%
Tasse e Tributi - Imu- Tari	11	20,4
Gestione Sito web e sezione Amministrazione Trasparente	4	7,4
Accesso Civico Generalizzato	5	9,3
Programmazione attività Culturali	7	13
Ufficio Legale e Contenzioso	7	13
Sport e attività Sportive	5	9,3
Ufficio Economato	8	14,8
Contributi Canone di Locazione	6	11,1
Opzione 9	1	1,9
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	54	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

 Copia

54 risposte

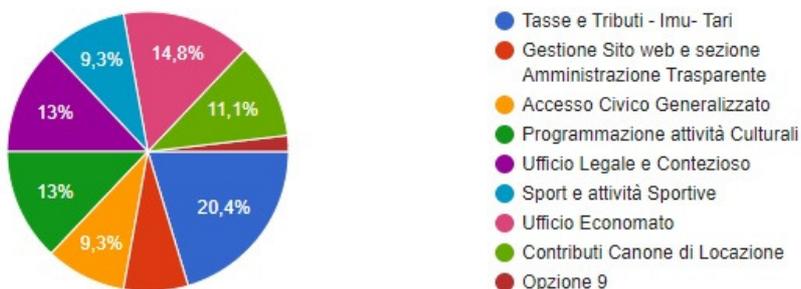


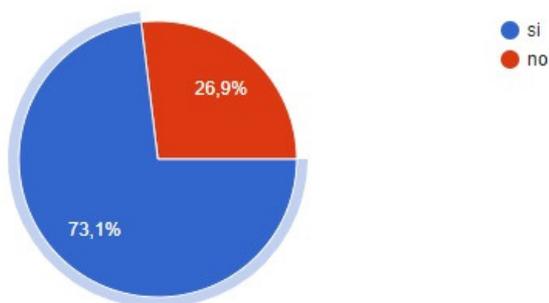
TABELLA 4

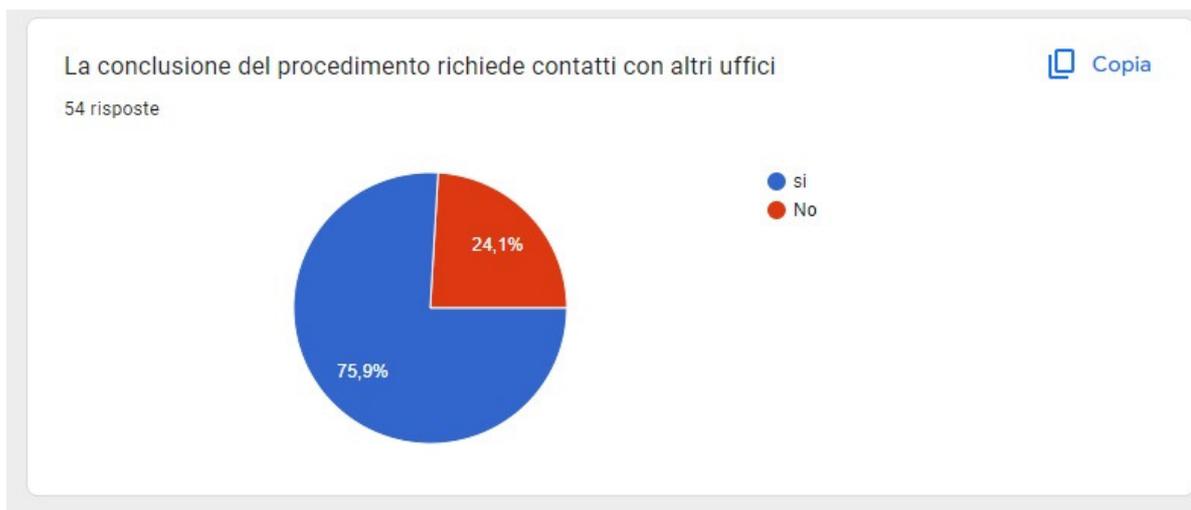
Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	38	14	52
% percentuale	73,1	26,9	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	41	13	54
% percentuale	75,9	24,1	100

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

 Copia

52 risposte





SETTORE 2^ - Socialità – si riporta Specifica relazione per l'anno 2022

Settore 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 2022 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 50 relativi ai Servizi Sociali e 69 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 fra il 51 e il 68% susseguita da un giudizio ne positivo ne negativo la cui percentuale si colloca tra il 42% e il 22%; infine con giudizio negativo si sono espressi fra il 7% e il 22% 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, e dalla risposta negativa da parte del Servizio o non rispondente alle aspettative dell'utente.

I punti di forza sono essenzialmente relativi all'adeguatezza degli spazi e dei servizi erogati con un'alta percentuale degli utenti che conclude il procedimento senza la necessità di rivolgersi ad altri uffici per l'Ufficio Scuola, mentre per la Socialità il 62% dell'utenza non conclude il procedimento presso l'Ufficio, essendoci la necessità dell'invio presso altre Sedi afferenti a questo Comune. La richiesta di prestazioni a sostegno del reddito rimane la motivazione principale per la quale gli utenti si rivolgono al Servizio Sociale. In riferimento al setting lavorativo il 90% ritiene che gli ambienti siano adeguati al servizio offerto.

Si riportano altresì i dati relativi al grado di soddisfazione Utenti dei Servizi di Ambito ADI/SAD e Servizio ADE. I questionari somministrati per il servizio ADI/SAD sono 124 il grado di soddisfazione oscilla fra l'ottimo con l'88%, buono 3%, soddisfacente con il 6% ed infine sufficiente con il 3%.

Il Servizio ADE invece con la somministrazione dei questionari su un campione di 32 utenti rileva una percentuale in cui gli utenti sono molto soddisfatti (72%), seguita dal 19% (abbastanza soddisfatti), poco soddisfatti con una percentuale del 6% e infine solo il 3% si esprime con un giudizio insoddisfacente.

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 51% dei giudizi positivi rispetto al Servizio ottenuto, mentre relativamente ai giudizi negativi (7%), sono relativi alla difficoltà di accedere al Servizio e al tempo di attesa. Riguardo la professionalità/ cortesia dell'impiegato non adeguato, quest'ultima opzione non risulta mai essere presente o espressa come motivazione di un giudizio negativo, determinando così un punto di forza, rispetto ai tempi e le modalità di evasione delle richieste degli utenti. Con un giudizio ne positivo ne negativo, si è espresso il 42% del campione oggetto dell'indagine.

I Servizi richiesti sono quelli della Ristorazione Scolastica con una percentuale del 68%, del trasporto scolastico con il 32%.

L'84% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti, e il 99% conclude positivamente il procedimento per il quale ha fatto richiesta senza rivolgersi ad altri Uffici, evidenziando così una buona congruità fra la domanda e la risposta del Servizio.

Di Seguito si allegano grafici e dati relativi a quanto fin'ora esposto.

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2022 - 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?	34	11	5		50
% percentuale	68	22	10		100



Se il tuo giudizio è negativo qual'e' la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	3	60
Tempo di attesa non ragionevole		0
Scarsa trasparenza		0
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata		0
Necessità di tornare	1	20
Risposta negativa	1	20
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	5	100



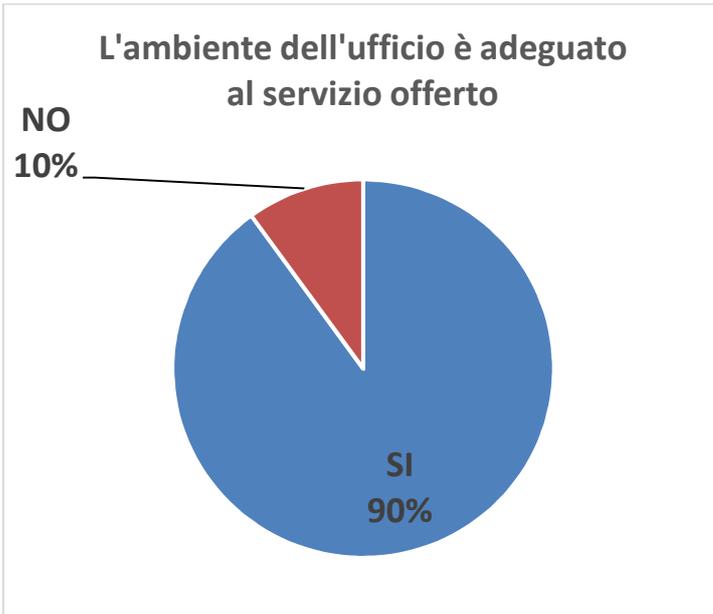
Valutazione dei servizi erogati

2^ Settore Socialità

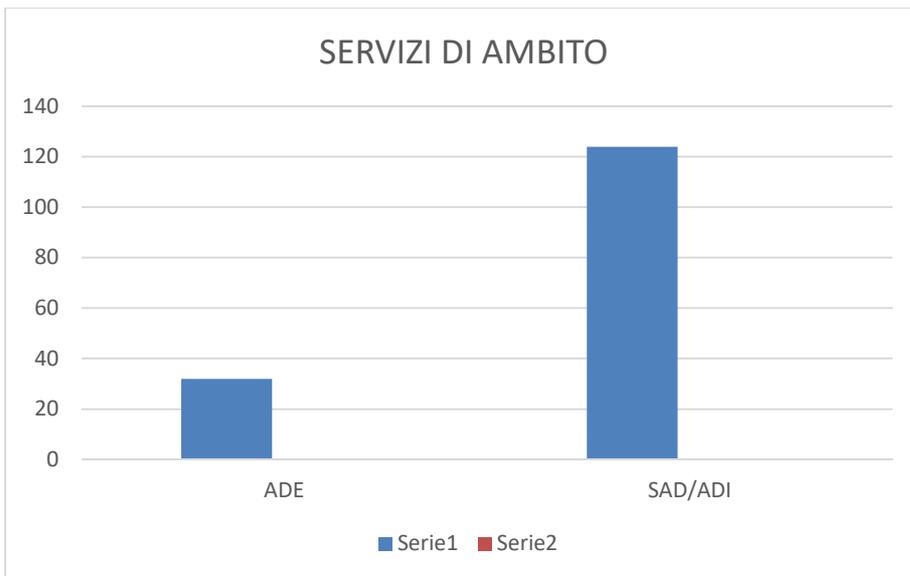
Servizi erogati	Numero	%
BIBLIOTECA	0	0
RISTORAZIONE SCOLASTICA		
PRESTAZIONI A SOSTEGNO DEL REDDITO	50	100
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	0	
URP	0	0
TRASPORTO SCOLASTICO	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	50	100



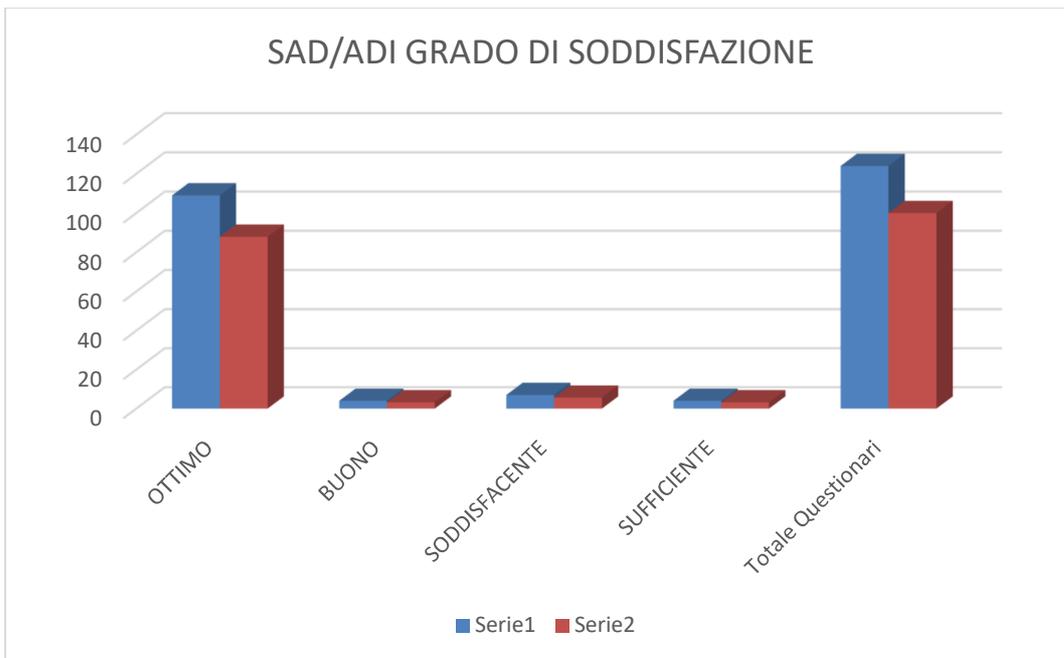
Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	45	5	50
% percentuale	90	10	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	19	31	50
% percentuale	38	62	100



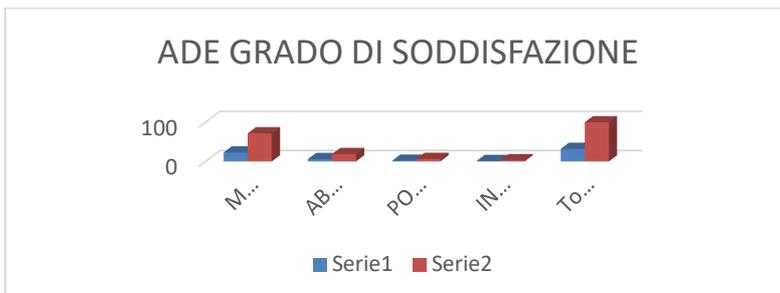
SERVIZI EROGATI AMBITO MOLFETTA/ GIOVINAZZO	Numero	%
ADE	32	
SAD/ADI	124	
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	156	0



GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI SAD/ADI	OTTIMO	BUONO	SODDISFACENTE	SUFFICIENTE	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	109	4	7	4	124
% percentuale	88	3	6	3	100



GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO ADE	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO	Totale Questionari
Qual è il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	23	6	2	1	32
% percentuale	72	19	6	3	100

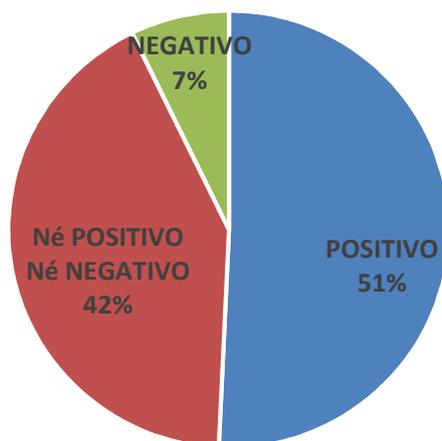


Customer Satisfaction – Ufficio Scuola 2022

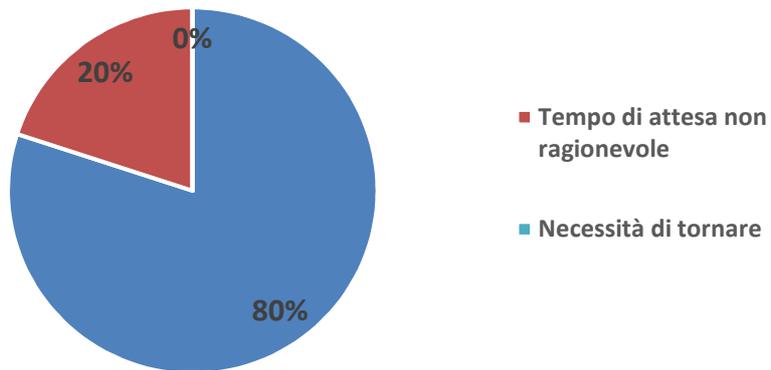
VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2022 - UFFICIO SCUOLA

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?	35	29	5	69
% percentuale	51	42	7	100

Giudizio complessivo sul Servizio - 2022



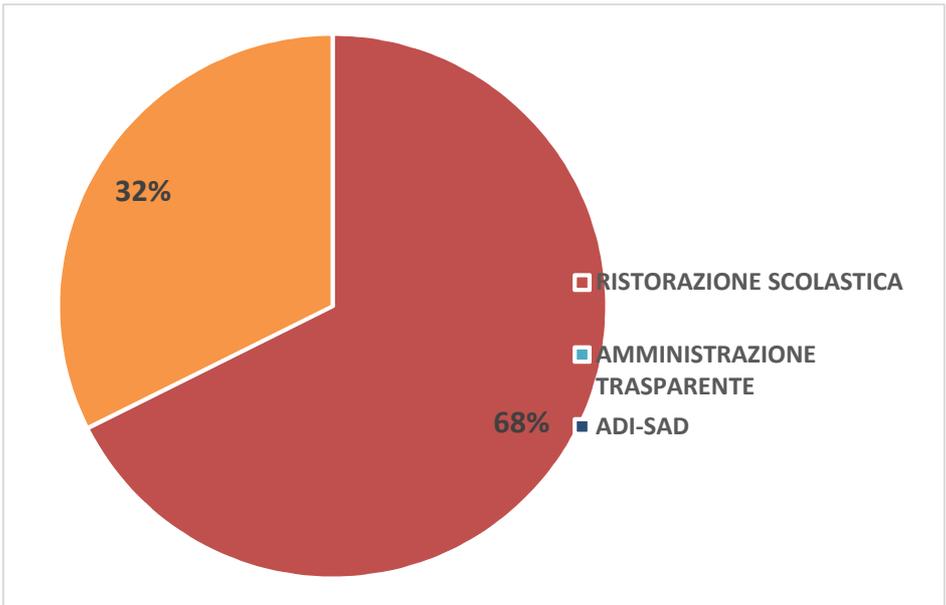
Motivazione insoddisfazione sul Servizio - 2022



Valutazione dei servizi erogati

2^ Settore Socialità - Ufficio Scuola

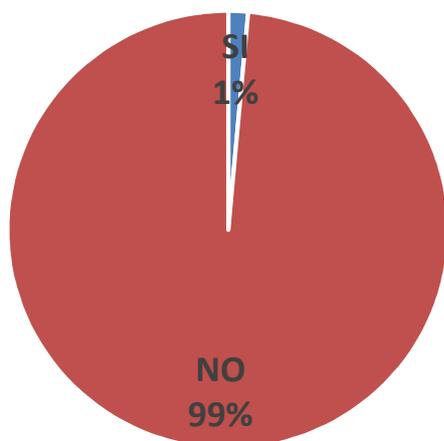
Servizi erogati	Numero	%
RISTORAZIONE SCOLASTICA	48	68
BIBLIOTECA		0
PRESTAZIONI SOSTEGNO AL REDDITO		0
URP		0
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE		
TRASPORTO SCOLASTICO	23	32
ADI-SAD		0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	71	100



Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	58	11	69
% percentuale	84	16	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	1	68	69
% percentuale	1	99	100



**La conclusione del procedimento
richiede contatti altri uffici**



SETTORE 3^ - Territorio - Ambiente

Nel corso di tutto l'anno 2022 il 3^ Settore – Territorio – Ambiente del Comune di Molfetta ha somministrato n. 72 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'56,35%, susseguito con giudizio negativo del 22,5% degli utenti e il 21,1% non ha espresso alcun giudizio.

Il 85,95% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 34,7 ad altri Uffici.

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

VALUTAZIONE QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTI 2022

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?	40	15	16	71
% percentuale	56,3	21,1	22,5	100

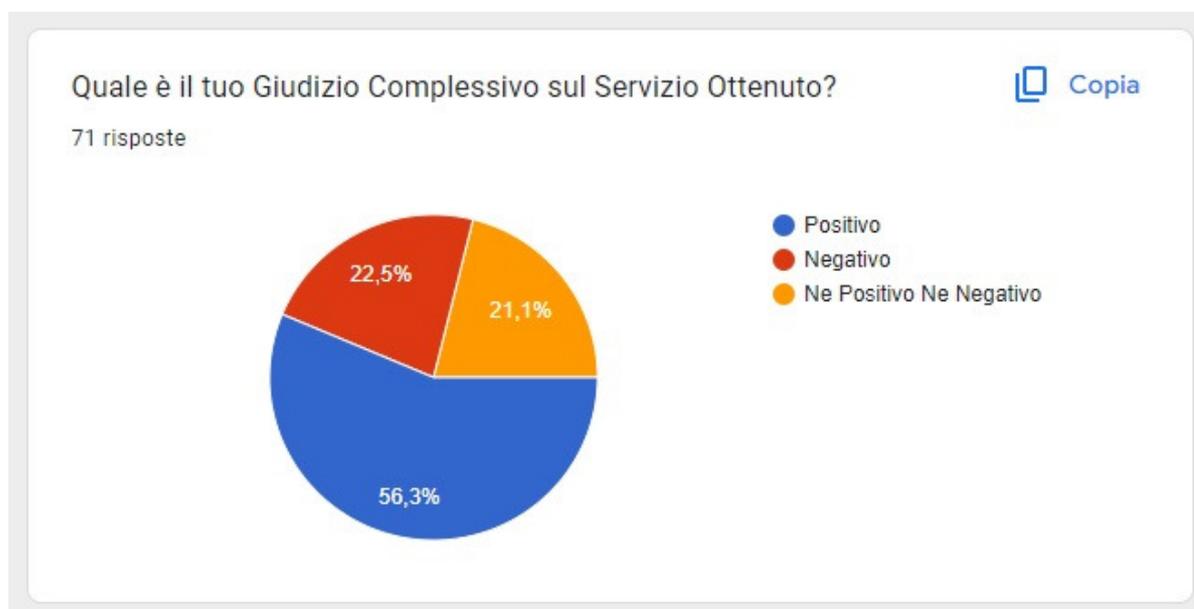


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	5	35,7
Tempo di attesa non ragionevole	2	14,3
Scarsa trasparenza	3	21,4
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	0	0
Necessità di tornare	3	21,4
Risposta negativa	1	7,1
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	14	100



TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
richiesta informazioni su stato procedimenti edilizi	12	16,7
richiesta informazioni su stato procedimento di trasformazione del diritto di superficie in proprietà	8	11,1
Amministrazione trasparente	21	29,2
rilascio autorizzazioni/compatibilità paesaggistiche	20	27,8
rilascio certificazioni urbanistiche	11	15,3
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	72	100

Per quali servizi si è Recato in Comune?

Copia

72 risposte

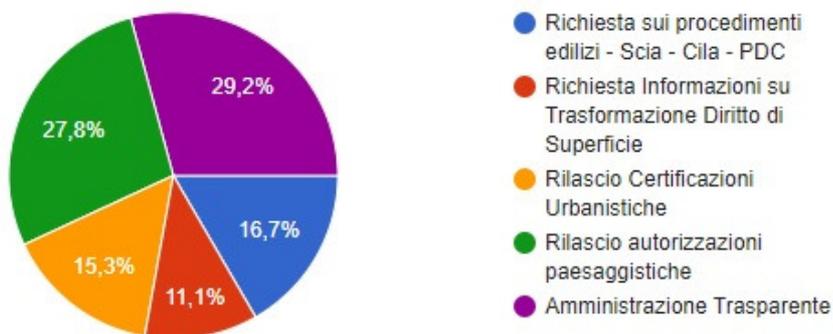


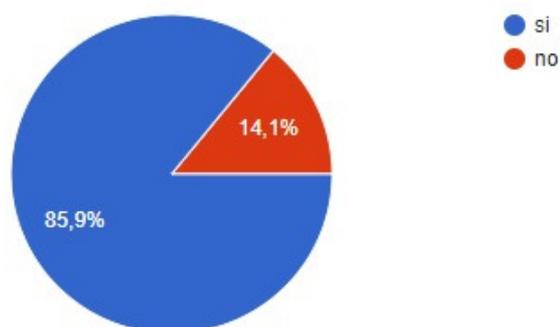
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	61	10	71
% percentuale	85,9	14,1	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	47	25	72
% percentuale	65,3%	34,7%	100

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

Copia

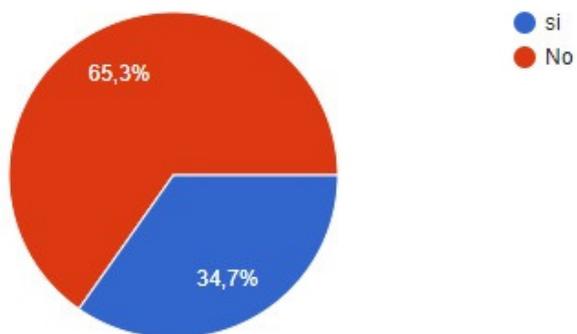
71 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 Copia

72 risposte



SETTORE 4^ - Innovazione Servizi Cittadini e Imprese

Nel corso di tutto l'anno 2022 il 4^ Settore – **Innovazione Servizi Cittadini e Imprese** del Comune di Molfetta ha somministrato 87 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 60%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 20% a cui si accompagna un giudizio negativo del 20% degli utenti.

L'45,7% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e il 88,6% 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 2022

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?	54	11	22	87
% percentuale	62,1%	12,6%	25,3%	100

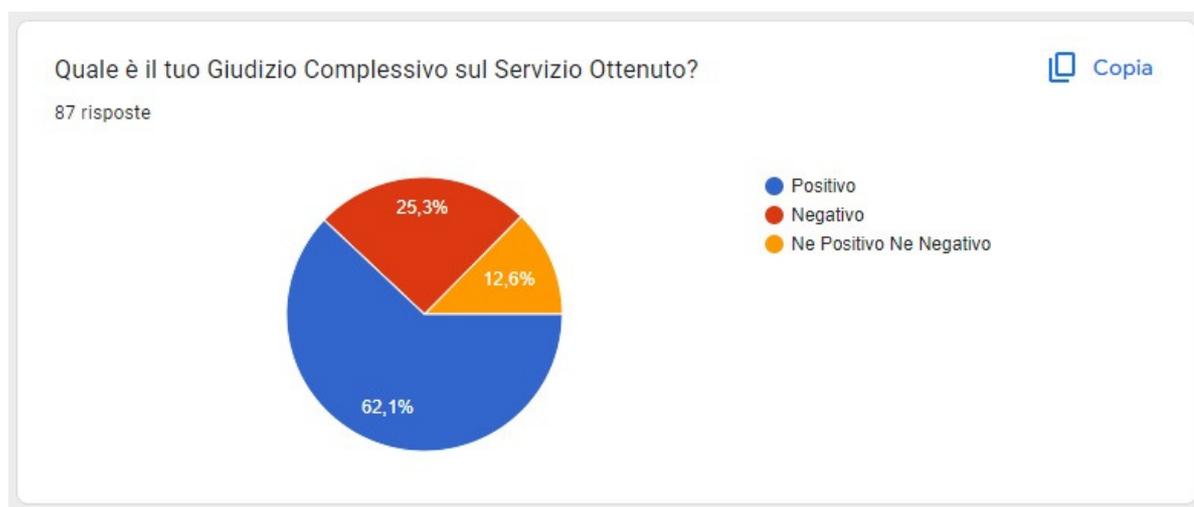


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual' è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	2	13,3%
Tempo di attesa non ragionevole	4	26,7
Scarsa trasparenza	4	26,7%
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	2	13,3
Necessità di tornare	3	20
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	15	100

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

 Copia

15 risposte



TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

Servizi erogati	Numero	%
Suap e attività produttive	16	18,4
Rilascio Libretto utenti motori agricoli	5	5
Rilascio Concessioni demaniali marittime	4	4,6
Marketing Territoriale	11	12,6
Amministrazione Trasparente	12	13,8
Carte di Identità e Anagrafe	15	17,2
Elettorale	24	27,6
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	87	100

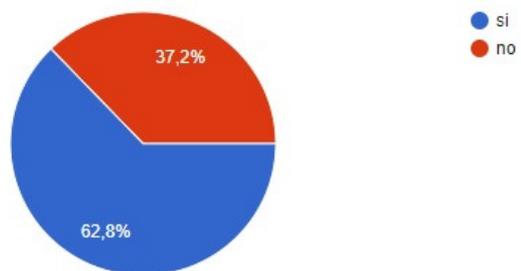
TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	54	32	86
% percentuale	62,8	37,2	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	38	49	87
% percentuale	43,7	56,3	100

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

 Copia

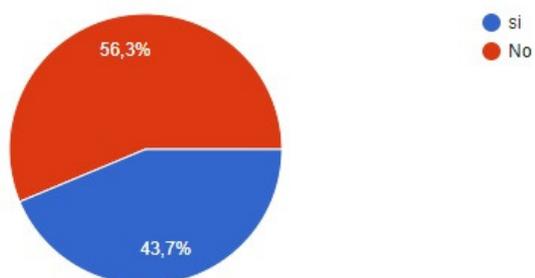
86 risposte



La conclusione del procedimento richiede contatti con altri uffici

 Copia

87 risposte



SETTORE 5^ - Lavori Pubblici

Nel corso di tutto l'anno 2022 il 5^ Settore – Lavori Pubblici del Comune di Molfetta ha somministrato 155 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 58,1%, susseguito da giudizio né positivo né negativo del 14,8,8% a cui si accompagna un giudizio negativo del 27,1% degli utenti.

Il 71% ritiene che gli ambienti siano adeguati ai servizi offerti e l'60,6% 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 2022 -

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?	90	23	42	155
% percentuale	58,1	14,8	27,1	100

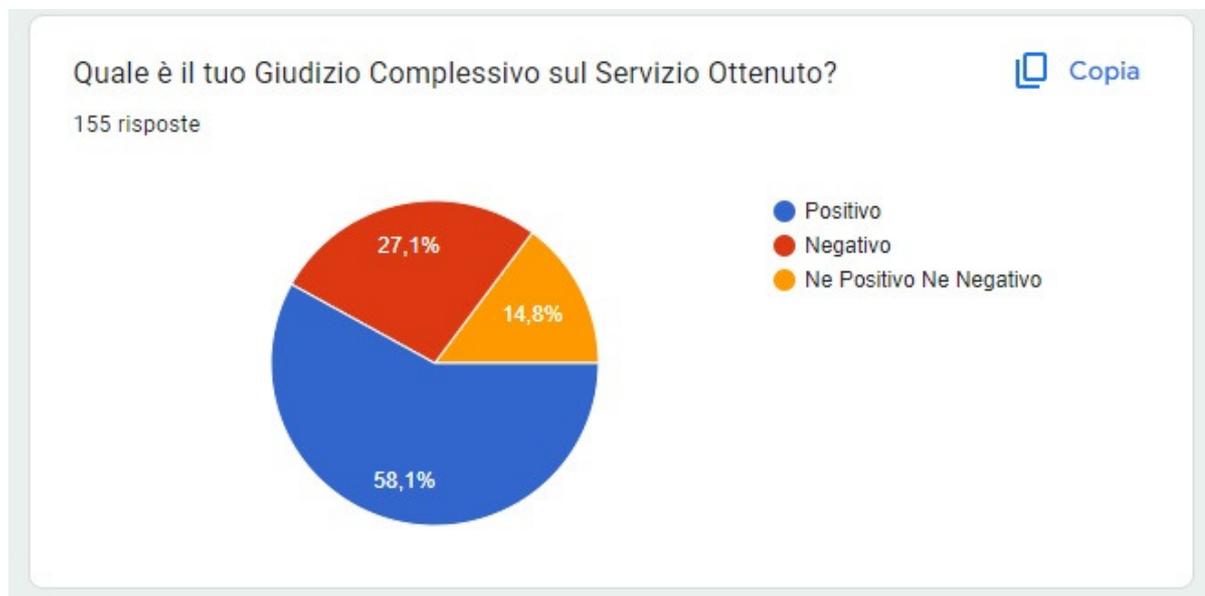


TABELLA 2

Se il tuo giudizio è negativo qual è la motivazione principale della tua insoddisfazione	Numero	%
Difficoltà di accesso al servizio (orario di apertura/chiusura)	5	33,3
Tempo di attesa non ragionevole	2	13,3
Scarsa trasparenza	3	20
Professionalità/cortesia dell'impiegato-a non adeguata	4	26,7
Necessità di tornare	1	6,7
Risposta negativa	0	0
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	4	100



TABELLA 3

Valutazione dei servizi erogati

5 Settore

Servizi erogati	Numero	%
Servizio Manutenzione immobili	42	27,1
Servizio Manutenzione strutture scolastiche	15	9,7
Servizi Cimiteriali	46	29,7
Servizio Manutenzione Stradale, Pubblica Illuminazione e Fogna Bianca	27	17,4
Altro	25	16,1
TOTALE (*) L'utente può esprimere più opzioni	19	100

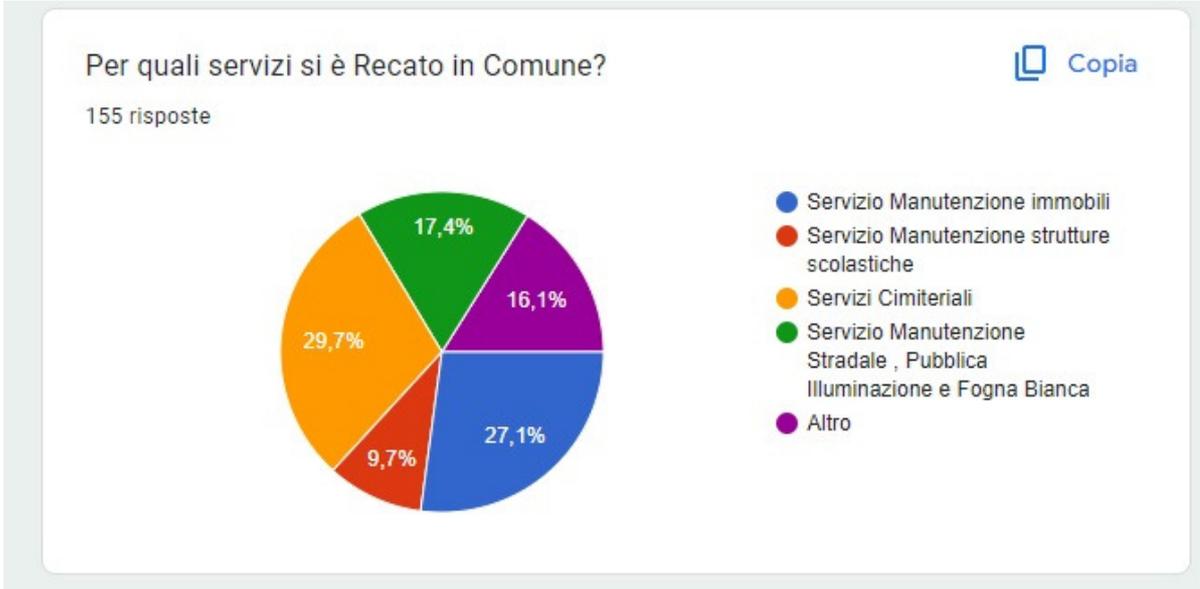
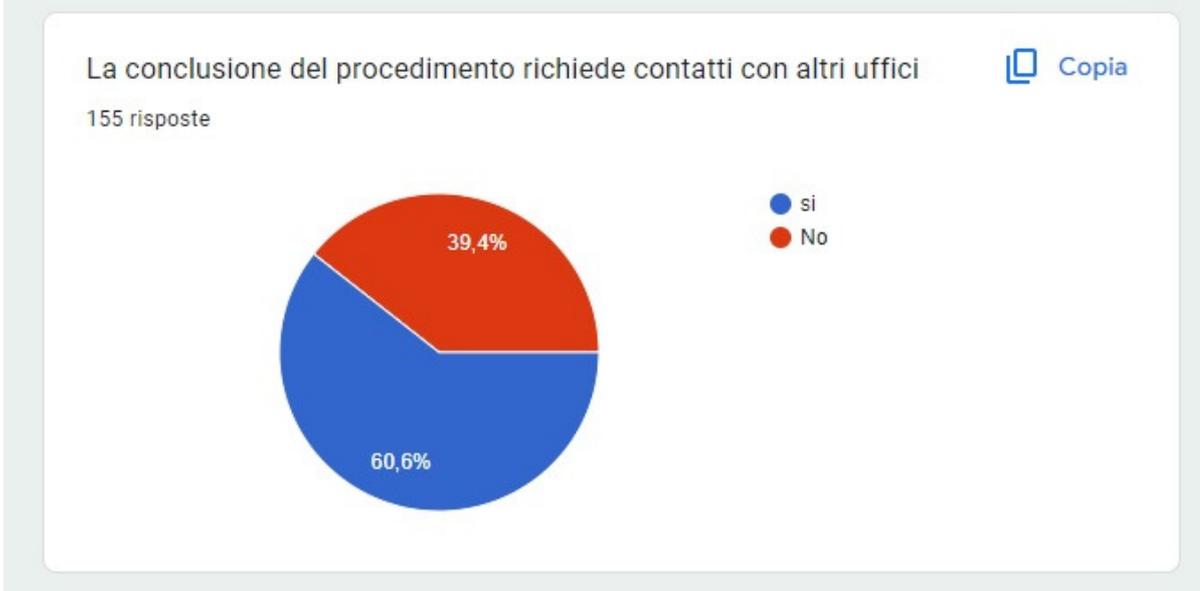


TABELLA 4

Domanda	SI	NO	Totale
L'ambiente dell'ufficio è adeguato al servizio offerto	110	45	155
% percentuale	71	29	100
Domanda	SI	NO	Totale
La conclusione del procedimento richiede contatti altri uffici	94	61	155
% percentuale	60,6	39,4	100





CONCLUSIONI

Come si evince chiaramente il grado di soddisfazione medio espresso dagli utenti nella percentuale del 60,02% 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, 1 settembre 2023

Dott.ssa Giulia Murolo

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Ernesto Lozzi