



COMUNE di NOICÀTTARO

(Città Metropolitana di Bari)

C.A.P. 70016 – Tel. 080.4784208 – Fax 080.4785937 – C.F./P.Iva
05165930727

www.comune.noicattaro.bari.it - info@comune.noicattaro.bari.it

II SETTORE RISORSE



INDAGINE 2018 CUSTOMER SATISFACTION

“PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI COMUNALI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI”

Analisi esito finale relativamente ai servizi offerti dal 2°
Settore Risorse del Comune di Noicàttaro

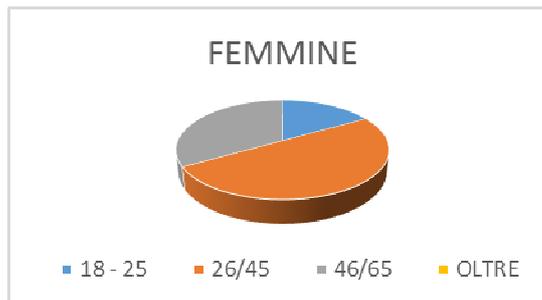
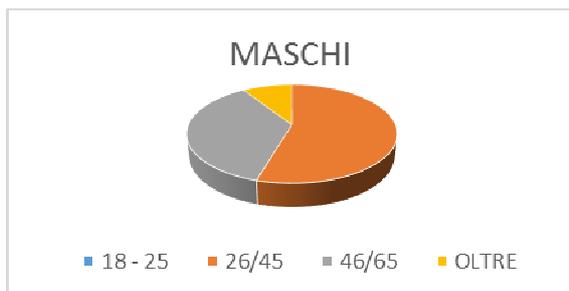
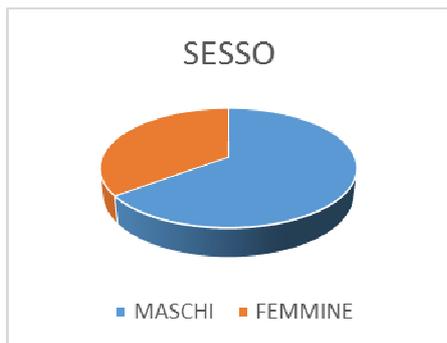
A cura del II Settore Risorse
Dott. Demattia Franco

Nel corso dell'anno 2018 è stato approvato il **“PROGETTO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI”** ed a tale scopo è stata condotta l'indagine presso l'Utenza per conoscere il livello di soddisfazione del servizio loro fornito dal II^ Settore Risorse del Comune di Noicattaro, ai sensi dell'art. 13 comma 4 del D. Lgs. N. 74/2017 (Decreto Madia) e della Delibera di Giunta Comunale n. 65/2018 del 14/05/2018.

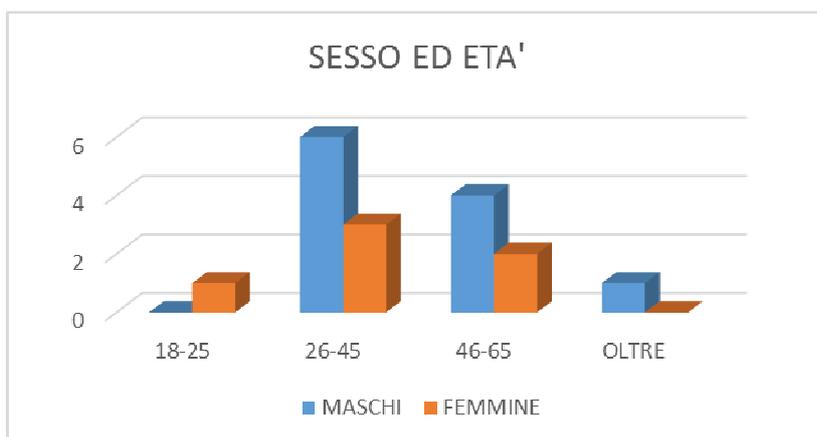
Attraverso la compilazione di un questionario a risposte guidate, fornito presso gli uffici del 2^ Settore Risorse, abbiamo chiesto all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati. Il questionario, redatto in formato cartaceo che veniva imbucato in un'urna, ovviamente è stato compilato totalmente in forma anonima, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso. I risultati, terminata l'indagine che per l'anno 2018, come consuetudine, è stata condotta nell'arco temporale dall'01 ottobre 2018 al 31 dicembre 2018, sono resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet dell'Ente. Con la presente si intende anche e soprattutto formalmente e cordialmente ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.

espone l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction del II^ Settore Risorse per l'anno 2018, e contestualmente si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine. Si evidenzia che i questionari esaminati sono suddivisi per tipologia di genere (maschile e femminile) oltre che per età anagrafica.

<i>Sesso</i>	n. schede pervenute
Maschi	11
Femmine	6

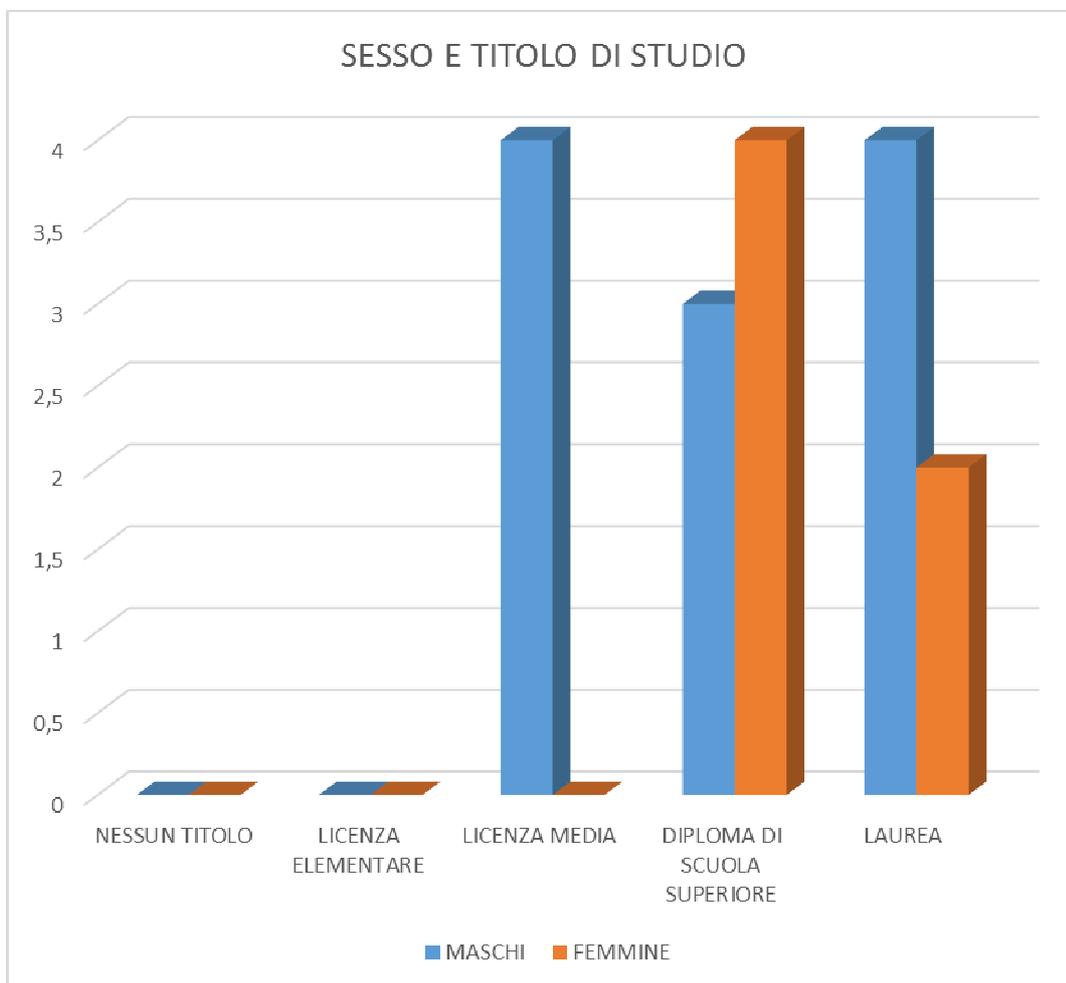


<i>Età</i>	n. schede pervenute
18/25	1
26/45	9
46/65	6
Oltre	1

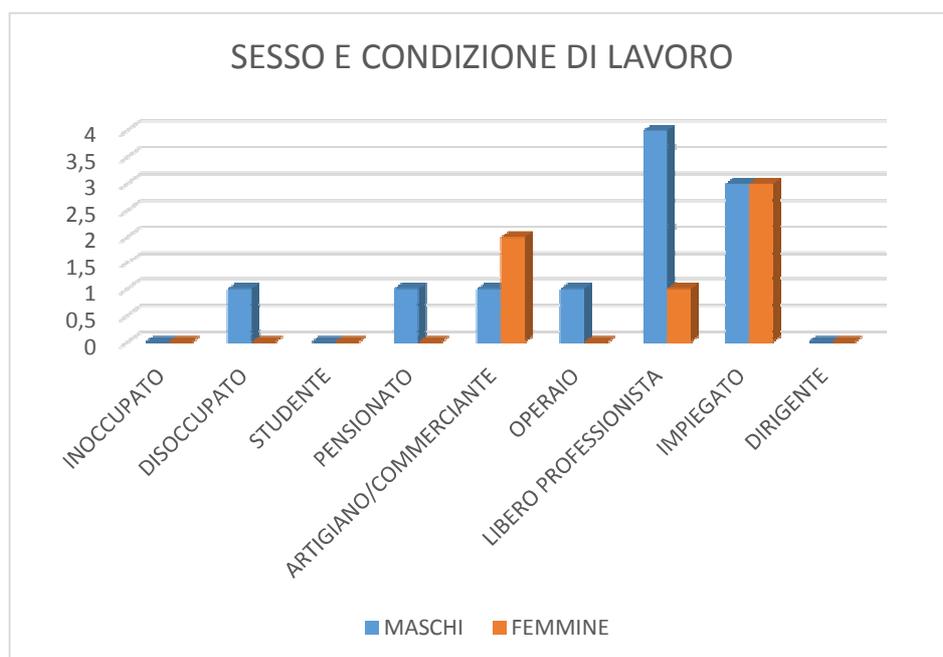


Successivamente, si è proceduto ad analizzare le caratteristiche dell'utenza che vi ha partecipato e precisamente distinguendola per tipologia di titolo di studio, condizione di lavoro e residenza.

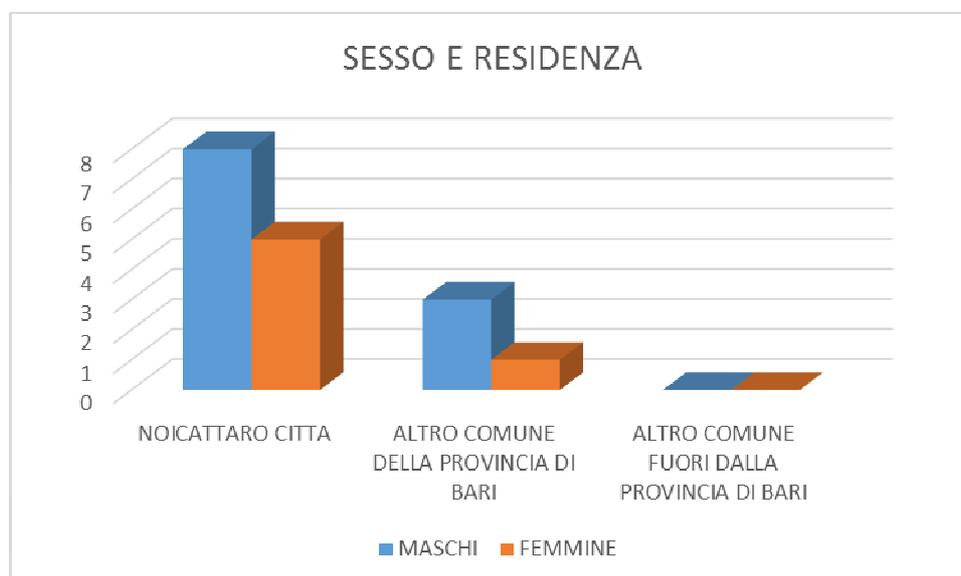
Titolo di studio	n. schede pervenute
- Nessun titolo	0
- Licenza elementare	0
- Licenza media	4
- Diploma di scuola superiore	7
- Laurea	6



Condizione di lavoro	n. schede pervenute
- Inoccupato/a	0
- Disoccupato/a	1
- Studente/ssa	0
- Pensionato/a	1
- Artigiano/commerciante, ecc.	3
- Operaio	1
- Libero professionista	5
- Impiegato	6
- Dirigente	0



Residenza	n. schede pervenute
- Noicàttaro città	13
- Altro comune della provincia di Bari	4
- Altro comune fuori dalla provincia di Bari	0



Infine, si chiede la qualità percepita dagli utenti del servizio oltre che la facilità di raggiungimento e facilità di accesso degli uffici del II Settore Risorse. Di seguito si riportano i risultati di tale indagine per ciascuna tipologia di servizio offerto.

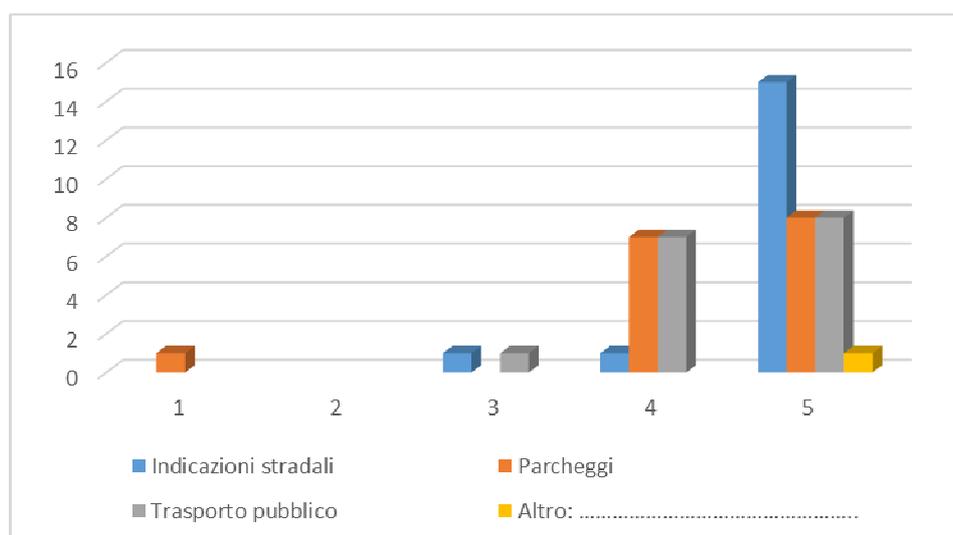
1. Per quale dei seguenti servizi si è rivolto al nostro Ufficio?

Servizi	Numero delle schede pervenute
Ufficio mandati di pagamento	3
Ufficio impegni e liquidazione fatture fornitori	3
Ufficio procedure reclutamento	4
Ufficio Posizione Assicurativa	1
Ufficio Ricostruzione carriera	3
Ufficio diritti di segreteria (Economato)	4

Si è chiesto così all'utenza di apporre una X in corrispondenza della risposta scelta, considerando che 1 significa "per niente soddisfatto", 2 significa "poco soddisfatto", 3 "abbastanza soddisfatto", 4 "soddisfatto", 5 "molto soddisfatto". A tale richiesta, le tabelle sotto riportate indicano il quantitativo delle valutazioni rese secondo le aspettative e per ciascun servizio offerto.

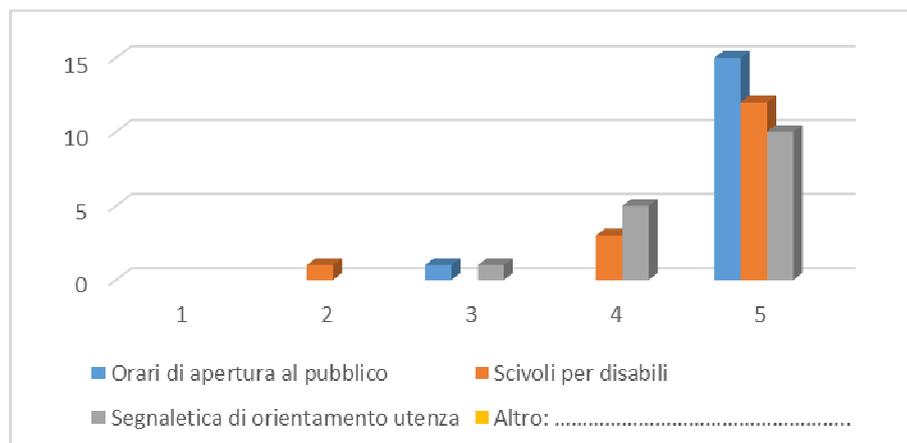
2. Come giudica la facilità di raggiungimento dell'Ufficio?

Esempi di aspetti da valutare:	1	2	3	4	5
Indicazioni stradali			1	1	15
Parcheggi	1			7	8
Trasporto pubblico			1	7	8
Altro:					1



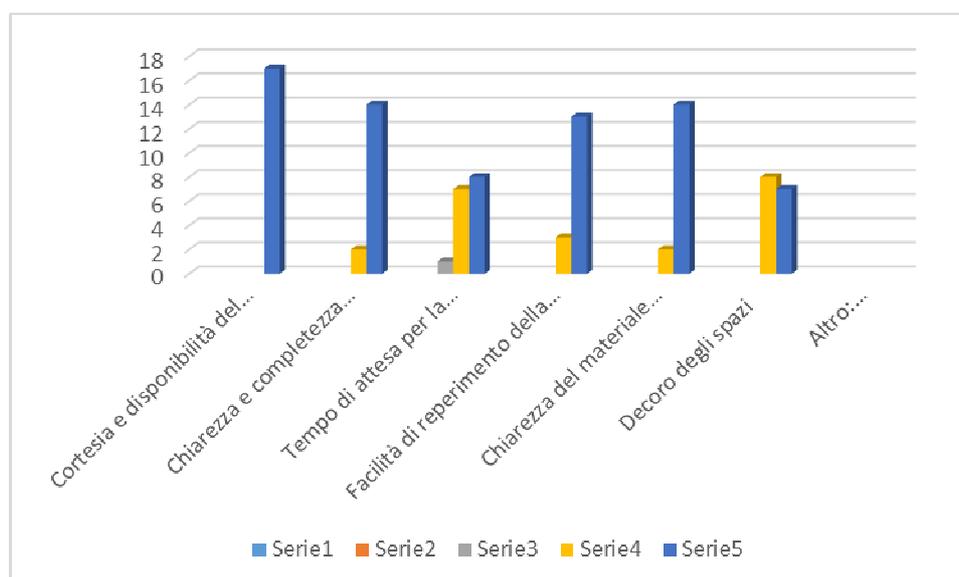
3. Come giudica la facilità di accesso ai nostri uffici?

Esempi di aspetti da valutare:	1	2	3	4	5
Orari di apertura al pubblico			1		15
Scivoli per disabili		1		3	12
Segnaletica di orientamento utenza			1	5	10
Altro:					



4. Come valuta i seguenti aspetti?

Esempi di aspetti da valutare:	1	2	3	4	5
Cortesia e disponibilità del personale					17
Chiarezza e completezza della risposta e delle informazioni ricevute				2	14
Tempo di attesa per la risposta			1	7	8
Facilità di reperimento della modulistica				3	13
Chiarezza del materiale informativo trovato (modulistica, brochure,...)				2	14
Decoro degli spazi				8	7
Altro:					



Infine, si è chiesto all'utenza di dare una valutazione complessiva sui servizi ricevuti, valutazione compresa tra valore 1 e valore 5.

5. Potrebbe esprimere un giudizio complessivo sui servizi ricevuti?

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

A tale domanda, sono pervenute n. 1 scheda con valutazione 4 e n. 16 schede con valutazione 5.

CONCLUSIONI:

Aperto l'urna in cui tali schede sono state imbucate nel periodo 01 ottobre 2018 – 31 dicembre 2018, sono state rilevate n. 17 schede, di cui n. 11 rese da utenti di sesso maschile e n. 6 da utenti di sesso femminile.

Dall'analisi delle ultime tre schede relativamente ai servizi offerti, emerge prevalentemente uno stato di soddisfazione degli stessi.

Analizzando i dati sopra riportati si può serenamente affermare che tutte le 17 schede prodotte dagli utenti nei tre mesi di indagine sono da considerarsi positive pertanto con un pieno 100% di gradimento anche perché laddove in alcune schede su particolari domande l'utente ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata abbondantemente compensata e superata da elevati gradi di soddisfazione dimostrati dallo stesso utente su altre tematiche esposte nella rispettiva scheda di valutazione.

Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituiranno per l'anno 2019 in corso, stimolo ed obiettivo per migliorare dove necessita ed ancora ottimizzare dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento dimostrati dall'utenza, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza e perfezionare, anche con la politica dei piccoli passi, l'immagine della Pubblica Amministrazione e nel caso di specie l'immagine del II Settore del Comune di Noicattaro.

Un grazie a tutti coloro i quali hanno partecipato all'indagine.

Il Dirigente del 2° Settore
F.to: Dott. Franco Demattia