



COMUNE DI POTENZA

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI (31 Dicembre 2022)

14
ORIGINAL
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fontana

INDICE

Premessa.....	3
1. Metodologia adottata.....	3
1.1 Interpretazione dei dati rilevati.....	3
2. Il questionario di rilevazione.....	4
3. Analisi dei dati della popolazione degli intervistati.....	5
Risultati Complessivi.....	6

Premessa

Allo scopo di conseguire gli obiettivi di una sempre migliore organizzazione del lavoro e di più alti livelli di qualità delle prestazioni erogate al pubblico, il Comune di Potenza ha deciso di avviare nell'anno 2022 la rilevazione della qualità dei servizi erogati presso gli uffici a valenza esterna, al fine di rilevare il livello di gradimento da parte degli utenti dei servizi offerti e del lavoro svolto dall'amministrazione comunale.

La rilevazione ha interessato 18 uffici/servizi comunali e, come precedentemente affermato è stata avviata nel mese di luglio dell'anno 2022. La presente relazione intende illustrare i risultati della rilevazione alla data del 31 dicembre 2022.

Al fine di garantire l'imparzialità della rilevazione e in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 147 comma 2 lettera e) del d.lgs. 267/2000, il Comune di Potenza si è avvalsa della società Lab4 S.r.l., che lavorando in stretto contatto con l'apparato gestionale di vertice dell'Ente, si è occupata sia di elaborare il questionario di indagine in sinergia con i referenti istituzionali sia della fase di rilevazione, elaborazione e analisi dei dati.

1. Metodologia adottata

La metodologia di rilevazione è stata individuata in funzione di una valutazione in termini di rapporto costi/benefici rispetto ai risultati che si volevano ottenere, pertanto si è deciso di ricorrere sia alla modalità di somministrazione on line del questionario accedendo direttamente sul sito istituzionale dell'amministrazione al sistema software per la compilazione ed elaborazione delle risposte che in forma cartacea.

Per quanto riguarda l'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio fruito, i questionari sono stati strutturati sulla base di una lista di domande a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione semantica del tipo Likert, che garantisce un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati.

Più nello specifico, i voti debbono essere così interpretati:

- 1 – Pessimo
- 2 - Insufficiente
- 3 - Sufficiente
- 4 - Buono
- 5 - Ottimo

L'analisi dei dati è stata effettuata utilizzando un software dedicato e sono state evidenziate le principali statistiche descrittive (frequenze) per ciascun segmento, ambito e attributo individuato. Complessivamente,

alla data del 31 dicembre 2022 sono stati raccolti 389 questionari utili ai fini della presente relazione.

L'indagine non prevede la definizione di un campione casuale delle unità da intervistare. I risultati della rilevazione non potranno, pertanto, essere considerati rappresentativi della totalità della popolazione di riferimento, ma forniranno indicazioni e tendenze sui fenomeni indagati. Per tale motivo, l'indagine ha caratteristiche di indagine pilota, volta al reperimento di informazioni necessarie all'eventuale avvio di un'indagine statistica diretta a un campione rappresentativo.

1.1 Interpretazione dei dati rilevati

Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati attraverso il questionario di valutazione della qualità dei servizi, secondo le più diffuse teorie di Metodologia della Ricerca, si assume quanto segue:

- si può considerare che ciascuna domanda presa in considerazione abbia un riscontro positivo del grado di soddisfazione da parte dei cittadini quando il valore della somma delle risposte "Sufficiente", "Ottimo" e "Buono" supera il 70%;
- al di sotto di tale limite, si deve considerare la domanda presa in considerazione come un'area di criticità, che sarà tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal limite suddetto;
- all'interno dell'area della positività del risultato somma, è ulteriormente necessario riflettere



ORIGINAL
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fortuna

sulla scomposizione del dato in risposte di tipologia "Ottimo" e "Buono" e risposte di tipologie "Sufficiente". Infatti, coloro i quali hanno risposto "Ottimo" e "Buono" possono essere considerati "clienti" fidelizzati ed un eventuale disservizio temporaneo in relazione all'item preso in considerazione non li farà spostare nell'area di insoddisfazione (tenderanno a rispondere "Buono" in attesa di un nuovo miglioramento del servizio, che poi però deve avvenire), mentre coloro i quali hanno risposto "Sufficiente" potrebbero essere negativamente influenzati da un eventuale disservizio, anche se di natura solo temporanea, e passare all'area dell'insoddisfazione (nelle interviste successive tenderanno a rispondere "Insufficiente");

In conclusione, quando il valore positivo della somma delle risposte "Sufficiente" + "Ottimo" + "Buono" supera il 70% grazie ad un elevato contributo delle risposte "Sufficiente" è comunque necessario prestare attenzione all'area di servizio relativa a quell'item, riflettendo sulla possibilità di implementare un qualche miglioramento della qualità del servizio.

2. Il questionario di rilevazione

Di seguito è riportato il questionario attraverso il quale è stata svolta l'indagine della qualità dei servizi erogati, somministrato ad una popolazione segmentata come segue: sesso, età, titolo di studio, professione svolta, servizio comunale oggetto dell'indagine.

Il questionario è stato strutturato individuando gli ambiti di interesse significativi per rilevare la percezione di gradimento dei fruitori dei servizi offerti dall'ente. In particolare abbiamo i seguenti ambiti: struttura, organizzazione, informazioni, tempi di attesa.

Per ogni ambito sono stati stabiliti uno o più attributi necessari per meglio specificarlo e ai quali collegare le domande da somministrare agli intervistati.

1. COME GIUDICA LA STRUTTURA (UFFICIO – STABILE) FREQUENTATA?

Valutazione: Non so/Non risponde ☐ | Non soddisfacente ☐ | Abbastanza soddisfacente ☐ | Soddisfacente ☐ | Molto soddisfacente ☐

2. COME VALUTA LA DISPONIBILITA' DI DOCUMENTAZIONE SUL SITO INTERNET DELL'ENTE RISPETTO AL SERVIZIO VISITATO?

Valutazione: Non so/Non risponde ☐ | Non soddisfacente ☐ | Abbastanza soddisfacente ☐ | Soddisfacente ☐ | Molto soddisfacente ☐

3. COME VALUTA LA POSSIBILITÀ DI UTILIZZARE L'E-MAIL O IL SITO INTERNET PER AVANZARE DOMANDE O RICHIESTE AL SERVIZIO VISITATO?

Valutazione: Non so/Non risponde ☐ | Non soddisfacente ☐ | Abbastanza soddisfacente ☐ | Soddisfacente ☐ | Molto soddisfacente ☐

4. COME HA TROVATO LA QUALITÀ DEL SERVIZIO CHE LE È STATO RESO?

Valutazione: Non so/Non risponde ☐ | Non soddisfacente ☐ | Abbastanza soddisfacente ☐ | Soddisfacente ☐ | Molto soddisfacente ☐

5. COME TROVA GLI IMPIEGATI ADDETTI AL SERVIZIO IN TERMINI DI CORTESIA, DISPONIBILITÀ E COMPETENZA?

Valutazione: Non so/Non risponde ☐ | Non soddisfacente ☐ | Abbastanza soddisfacente ☐ | Soddisfacente ☐ | Molto soddisfacente ☐

6. COME RITIENE LE INFORMAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO VISITATO?

Valutazione: Non so/Non risponde ☐ | Non soddisfacente ☐ | Abbastanza soddisfacente ☐
| Soddisfacente ☐ | Molto soddisfacente ☐

7. COME VALUTA I TEMPI DI ATTESA PER LE RICHIESTE INOLTRATE AL SERVIZIO VISITATO?

Valutazione: Non so/Non risponde ☐ | Non soddisfacente ☐ | Abbastanza soddisfacente ☐
| Soddisfacente ☐ | Molto soddisfacente ☐

3. Analisi dei dati della popolazione degli intervistati

La popolazione che ha partecipato alla rilevazione della qualità dei servizi è stata segmentata per:

- Sesso
- Età
- Titolo di studio
- Tipologia Utente
- Servizio considerato

In base alle specifiche indicate nel paragrafo precedente, alla data del 31 dicembre 2022 sono stati raccolti **389** questionari.

Nella seguente tabella sono riportate le variabili collegate ai diversi segmenti con accanto, il numero delle persone che hanno compilato il questionario e la relativa percentuale per segmento.

Risultati complessivi

Indagine 682175

Numero di record in questa query:	389
Record totali nell'indagine:	389
Percentuale del totale:	100.00%



ORIGINALE
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fortuna

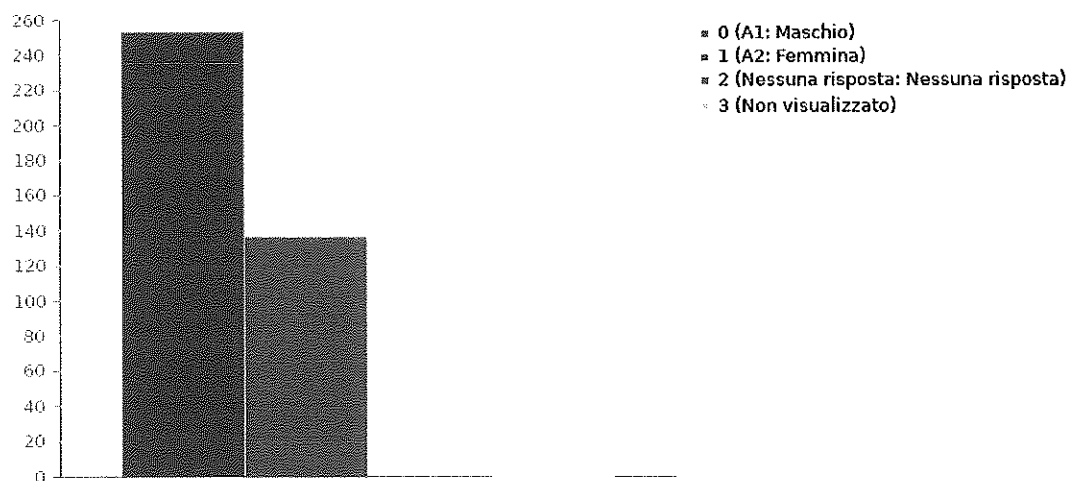
Riepilogo per A

Genere

Risposta	Conteggio	Percentuale
Maschio (A1)	253	65.04%
Femmina (A2)	136	34.96%
Nessuna risposta	0	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%

Riepilogo per A

Genere



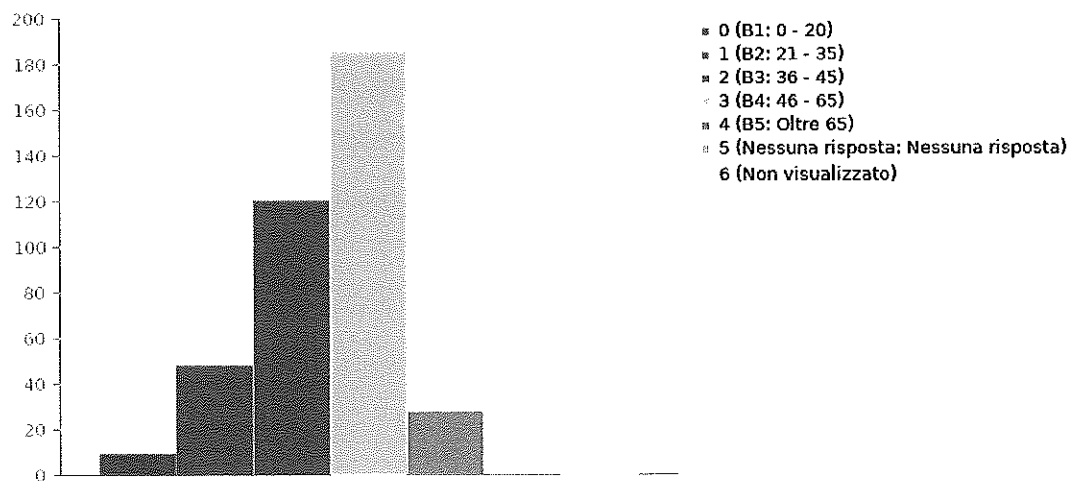
Riepilogo per B

Età

Risposta	Conteggio	Percentuale
0 - 20 (B1)	9	2.31%
21 - 35 (B2)	48	12.34%
36 - 45 (B3)	120	30.85%
46 - 65 (B4)	185	47.56%
Oltre 65 (B5)	27	6.94%
Nessuna risposta	0	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%

Riepilogo per B

Età



ORIGINALE
AL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fortuna

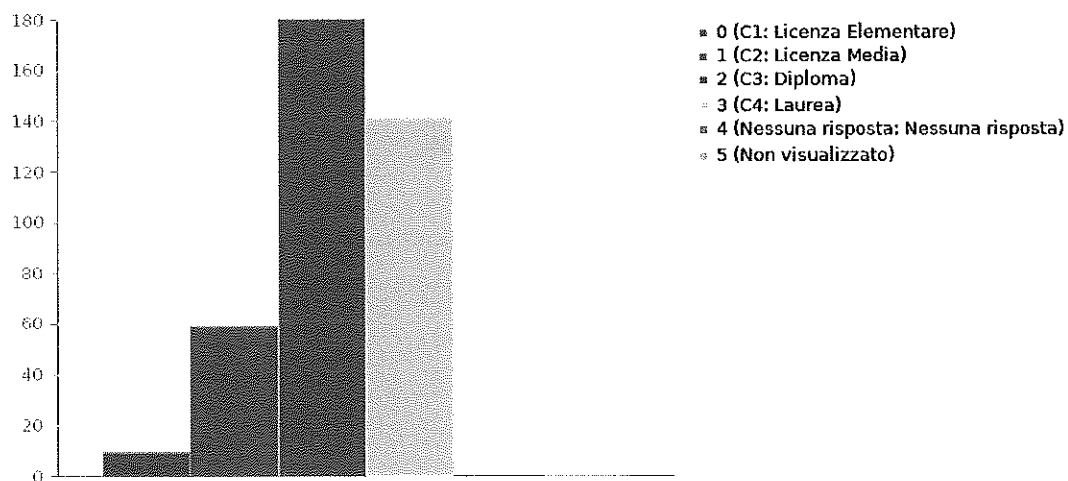
Riepilogo per C

Titolo di studio

Risposta	Conteggio	Percentuale
Licenza Elementare (C1)	9	2.31%
Licenza Media (C2)	59	15.17%
Diploma (C3)	180	46.27%
Laurea (C4)	141	36.25%
Nessuna risposta	0	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%

Riepilogo per C

Titolo di studio



ORIGINALE
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fortuna

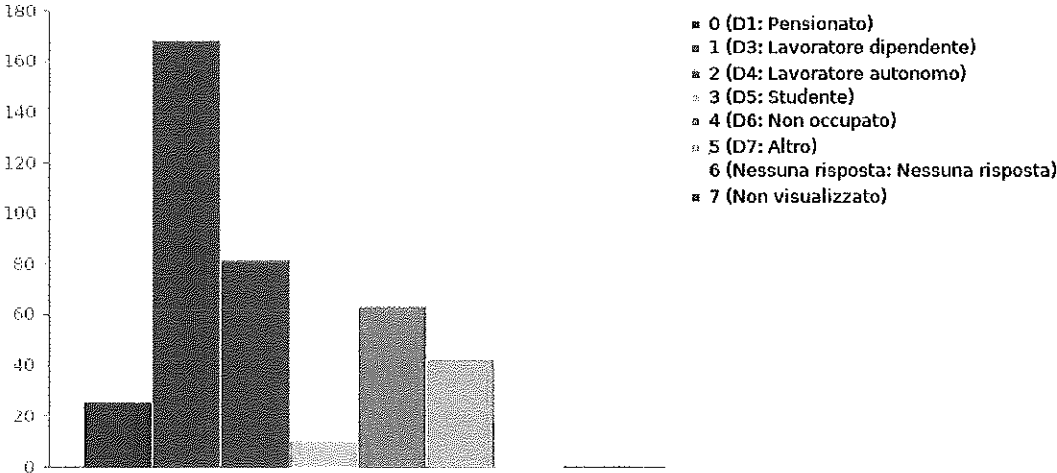
Riepilogo per D

Tipologia utente

Risposta	Conteggio	Percentuale
Pensionato (D1)	25	6.43%
Lavoratore dipendente (D3)	168	43.19%
Lavoratore autonomo (D4)	81	20.82%
Studente (D5)	10	2.57%
Non occupato (D6)	63	16.20%
Altro (D7)	42	10.80%
Nessuna risposta	0	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%

Riepilogo per D

Tipologia utente



ORIGINALE
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fontana

[Handwritten signature]

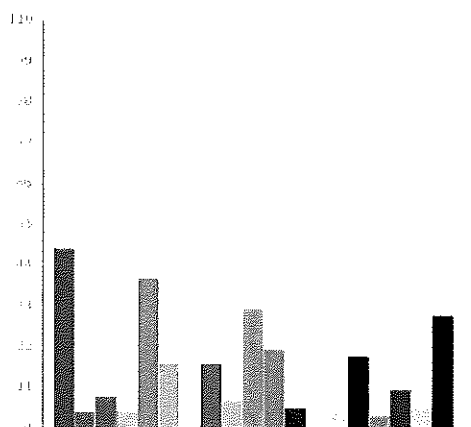
Riepilogo per E

A quale servizio si è
rivolto?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Servizio Demografico (Anagrafe – Stato Civile – Elettorale) (E1)	48	12.34%
Servizio attività produttive (SUAP) (E2)	4	1.03%
Ufficio protocollo (E3)	8	2.06%
Entrate extratributarie, economato, provveditorato, patrimonio (E4)	4	1.03%
Ufficio urbanistica ed edilizia (E5)	40	10.28%
Ufficio ambiente (E6)	17	4.37%
Ufficio Servizi Sociali (E7)	110	28.28%
Ufficio Pubblica istruzione (mensa, trasporto) (E8)	17	4.37%
Ufficio Cultura (E9)	7	1.80%
Ufficio Tributi (E10)	32	8.23%
Polizia Locale (E11)	21	5.40%
Servizio comunicazione con i cittadini (U.R.P.) (E12)	5	1.29%
Segreteria Generale (E13)	5	1.29%
Ufficio sinistri (E14)	4	1.03%
Ufficio Tecnico e manutenzioni, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria (E15)	19	4.88%
Ufficio di programmazione ed innovazione (E16)	3	0.77%
Servizio SUDE (E17)	10	2.57%
Ufficio Lavori pubblici - rapporti con professionisti (Ingegneri, Architetti, ecc.) (E18)	5	1.29%
Altro	30	7.71%
Nessuna risposta	0	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%

Riepilogo per E

A quale servizio si è rivolto?



- 0 (E1: Servizio Demografico (Anagrafe [E2] Stato Civile [E3] Elettorale))
- 1 (E2: Servizio attività produttive (SUAP))
- 2 (E3: Ufficio protocollo)
- 3 (E4: Entrate extratributarie, economato, provveditorato, patrimonio)
- 4 (E5: Ufficio urbanistica ed edilizia)
- 5 (E6: Ufficio ambiente)
- 6 (E7: Ufficio Servizi Sociali)
- 7 (E8: Ufficio Pubblica istruzione (mensa, trasporto))
- 8 (E9: Ufficio Cultura)
- 9 (E10: Ufficio Tributi)
- 10 (E11: Polizia Locale)
- 11 (E12: Servizio comunicazione con i cittadini (U.R.P.))
- 12 (E13: Segreteria Generale)
- 13 (E14: Ufficio sinistri)
- 14 (E15: Ufficio Tecnico e manutenzioni, rapporti con le ditte di manutenzione ordinaria)
- 15 (E16: Ufficio di programmazione ed innovazione)
- 16 (E17: Servizio SUDE)
- 17 (E18: Ufficio Lavori pubblici - rapporti con professionisti (Ingegneri, Architetti, ecc.))
- 18 (Altro: Altro)
- 19 (Nessuna risposta: Nessuna risposta)
- 20 (Non visualizzato)

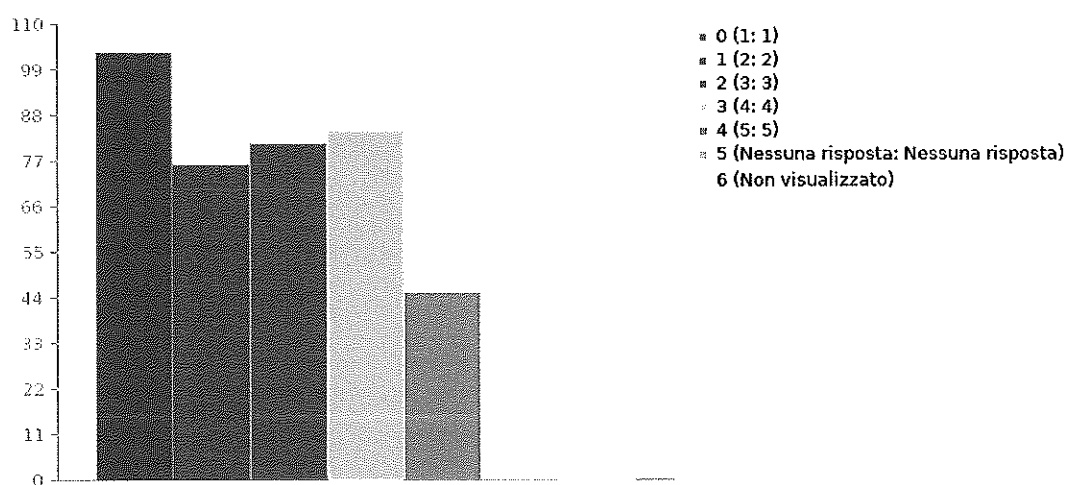
Riepilogo per F

Come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata?

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	103	26.48%	46.02%
2 (2)	76	19.54%	33.58%
3 (3)	81	20.82%	20.82%
4 (4)	84	21.59%	33.16%
5 (5)	45	11.57%	33.16%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	2.72		
Deviazione standard	1.36		
Somma (Risposte)	389	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

Riepilogo per F

Come giudica la struttura (ufficio - stabile) frequentata?



ORIGINAL
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fortuna

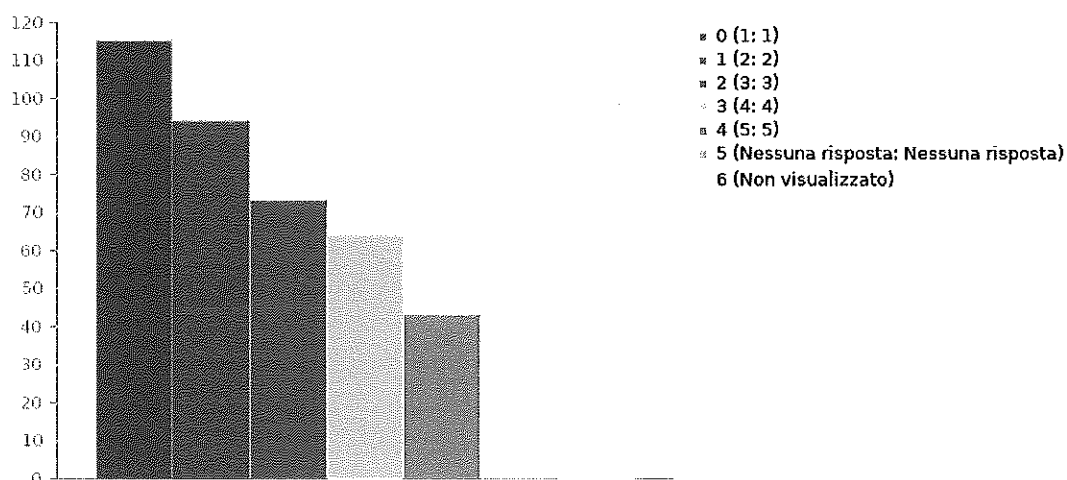
Riepilogo per G

Come giudica la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'Ente rispetto al servizio visitato?

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	115	29.56%	53.73%
2 (2)	94	24.16%	
3 (3)	73	18.77%	18.77%
4 (4)	64	16.45%	
5 (5)	43	11.05%	27.51%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	2.55		
Deviazione standard	1.35		
Somma (Risposte)	389	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

Riepilogo per G

Come giudica la disponibilità di documentazione sul sito internet dell'Ente rispetto al servizio visitato?



ORIGINALE
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Forte

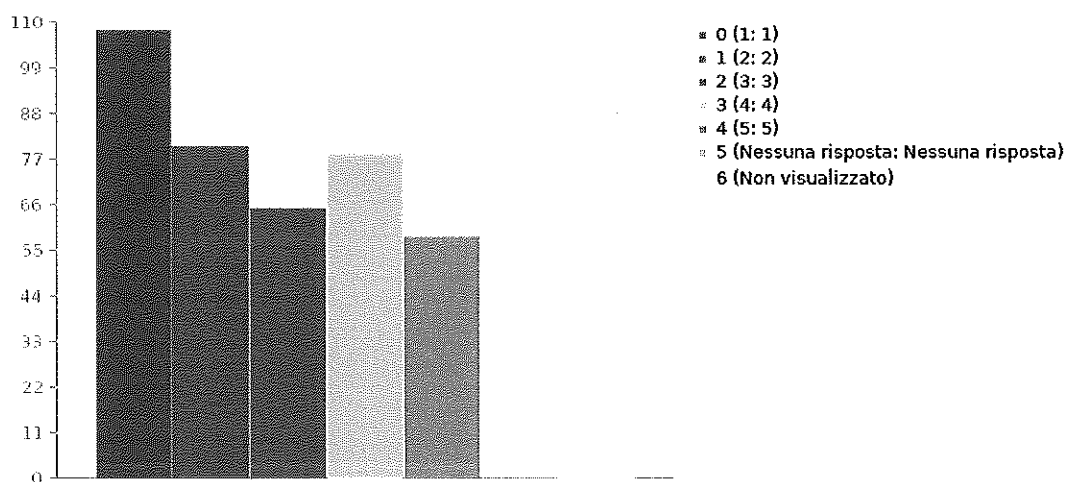
Riepilogo per H

Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	108	27.76%	48.33%
2 (2)	80	20.57%	
3 (3)	65	16.71%	16.71%
4 (4)	78	20.05%	
5 (5)	58	14.91%	34.96%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	2.74		
Deviazione standard	1.43		
Somma (Risposte)	389	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

Riepilogo per H

Come valuta la possibilità di utilizzare l'email o il sito internet per avanzare domande o richieste al servizio visitato?



1/2/2019

ORIGINALI
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fortuna

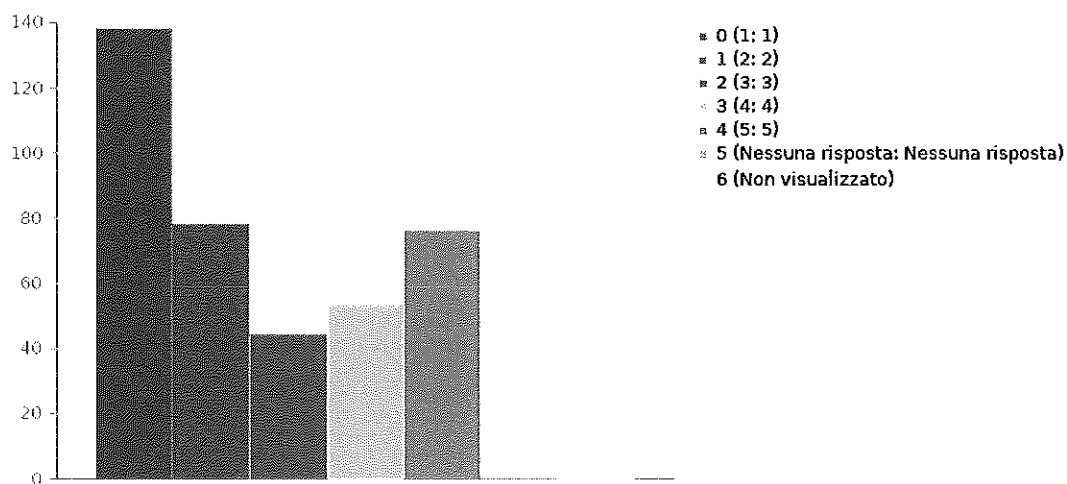
Riepilogo per I

Come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso?

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	138	35.48%	55.53%
2 (2)	78	20.05%	
3 (3)	44	11.31%	11.31%
4 (4)	53	13.62%	
5 (5)	76	19.54%	33.16%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	2.62		
Deviazione standard	1.55		
Somma (Risposte)	389	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

Riepilogo per I

Come ha trovato la qualità del servizio che le è stato reso?



ORIGINALE
V. SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Forti

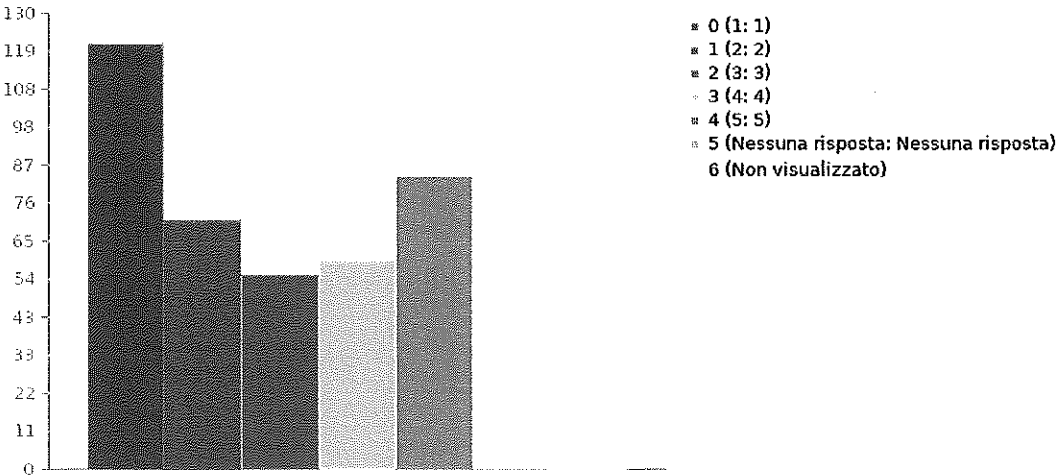
Riepilogo per L

Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza?

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	121	31.11%	49.36%
2 (2)	71	18.25%	
3 (3)	55	14.14%	14.14%
4 (4)	59	15.17%	
5 (5)	83	21.34%	36.50%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	2.77		
Deviazione standard	1.54		
Somma (Risposte)	389	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

Riepilogo per L

Come trova gli impiegati addetti al servizio in termini di cortesia, disponibilità e competenza?



14/11/2019

ORIGINAL
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fontana

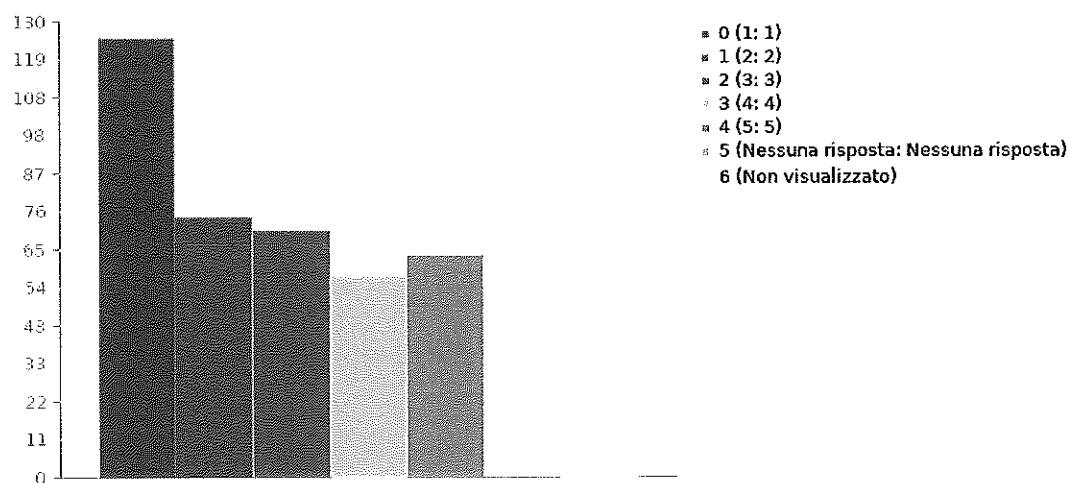
Riepilogo per M

Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	125	32.13%	51.16%
2 (2)	74	19.02%	
3 (3)	70	17.99%	17.99%
4 (4)	57	14.65%	
5 (5)	63	16.20%	30.85%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	2.64		
Deviazione standard	1.46		
Somma (Risposte)	389	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

Riepilogo per M

Come ritiene le informazioni fornite dal servizio visitato?



ORIGINAL
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fortuna

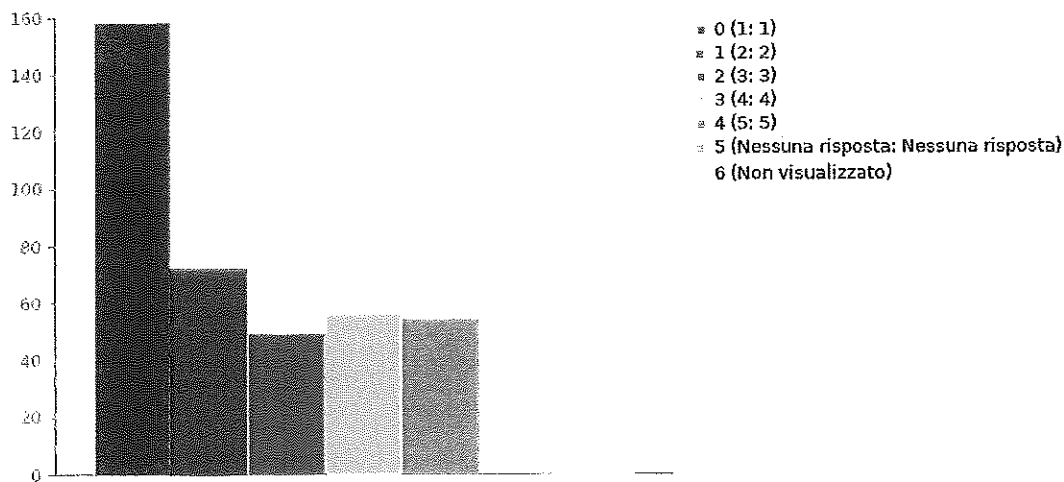
Riepilogo per N

Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?

Risposta	Conteggio	Percentuale	Somma
1 (1)	158	40.62%	59.13%
2 (2)	72	18.51%	
3 (3)	49	12.60%	12.60%
4 (4)	56	14.40%	
5 (5)	54	13.88%	28.28%
Nessuna risposta	0	0.00%	0.00%
Non visualizzato	0	0.00%	0.00%
Media aritmetica	2.42		
Deviazione standard	1.48		
Somma (Risposte)	389	100.00%	100.00%
Numero di casi		0%	

Riepilogo per N

Come valuta i tempi di attesa per le richieste inoltrate al servizio visitato?



ORIGINALE
IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Maria Grazia Fontana

