



CUSTOMER SATISFACTION COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

2022 – 2023





Prefazione

L'Eurispes, Istituto di Studi Politici Economici e Sociali, su mandato dell'Amministrazione del Comune di Tempio Pausania, ha avviato l'Indagine di *Customer Satisfaction* per il 2022-2023.

La ricerca ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e dei fornitori di tutti i Servizi erogati dal Comune per valutarne le criticità, i punti di forza e, di conseguenza, migliorarne il funzionamento.

Al fine di procedere nell'Indagine, garantendone l'anonimato e la Privacy di tutte le persone coinvolte, è stato fornito, oltre al questionario cartaceo, anche un link per la compilazione online.

I questionari somministrati sono stati due: uno rivolto all'utenza esterna per valutare il livello di gradimento dei Servizi Comunali e uno rivolto ai dipendenti e ai dirigenti per la valutazione del Benessere Organizzativo.

Il questionario per i cittadini/utenti ha preso in considerazione i seguenti Settori e Servizi:

- *Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese*
- *Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico*
- *Settore Economico Finanziario ICT e Personale*
- *Servizio Polizia Locale*
- *Servizi Sociali e Plus*

I questionari per il *Benessere Organizzativo* sono stati rivolti ai dipendenti dei seguenti Settori e Servizi:

- *Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese*
- *Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico*
- *Settore Economico Finanziario*
- *Servizio ICT*
- *Servizio Polizia Locale*
- *Servizi Sociali e Plus*
- *Servizio Personale*
- *Avvocatura*

Per la valutazione del *gradimento dei Servizi Comunali* per il Cittadino sono stati somministrati, tra maggio e ottobre 2022, **656** questionari, mentre per il *Benessere Organizzativo* sono stati intervistati **62** dipendenti.

Sono stati predisposti due questionari anonimi semi strutturati a risposta multipla in modalità di auto compilazione.

Le indagini di *Customer Satisfaction* sono dirette a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione e il grado di soddisfazione della propria utenza e del *Benessere Organizzativo* dei dipendenti, al fine di poter individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e



stabilire i futuri obiettivi, in maniera più mirata alle esigenze eventualmente espresse.

I risultati ottenuti attraverso le risposte date, sono stati trasformati in tabelle che permettono una lettura facile ed immediata delle indagini.



Capitolo I

Analisi sul Benessere Organizzativo Dipendenti e Dirigenti

Metodologia della ricerca

L'analisi del *Benessere Organizzativo* è stata effettuata mediante la valutazione di **62** questionari semi strutturati, predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione e spiegazione della ricerca alle 92 persone contattate, tra dipendenti e dirigenti dei Servizi.

Il questionario è composto da 15 domande suddiviso in 4 sezioni:

- *Valutazione dell'ambiente di lavoro*
- *Sicurezza sul lavoro*
- *Valutazione dell'organizzazione*
- *Valutazione complessiva*

I questionari sono stati somministrati attraverso il link messo a disposizione dall'Istituto per la compilazione online. Successivamente, sono stati elaborati attraverso la piattaforma digitale nazionale dell'*Eurispes*, rispettando e garantendo, in ogni passaggio, l'anonimato e la Privacy di tutte le persone coinvolte nell'Indagine. I risultati così rilevati, sono stati trasformati in tabelle per permettere una lettura facile ed immediata dell'Indagine.



Dati strutturali – Tabelle Analisi sul Benessere Organizzativo

Servizio di appartenenza

Al fine di rilevare il grado di *Benessere Organizzativo* del Comune di Tempio Pausania, sono stati valutati, dai rispettivi dipendenti, 8 Servizi/Settori.

TABELLA 1

Servizio di appartenenza

Anno 2022

Valori percentuali

Servizio di appartenenza	%
Avvocatura	3,2
Servizio Personale	4,9
Servizio ICT	6,5
Servizi Sociali e Plus	9,7
Servizio Polizia Locale	17,7
Settore Economico Finanziario	17,7
Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico	17,7
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	22,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente di lavoro

La pulizia degli ambienti rappresenta un dato importante per la rilevazione del grado del benessere all'interno del luogo di lavoro. Più della metà degli intervistati, il 54,8%, ha sostenuto che gli ambienti siano abbastanza puliti, il 24,2% ritiene, invece, che lo siano poco, mentre il 12,9%, li giudica molto puliti. La percentuale più bassa, l'8,1%, sostiene che non lo siano per niente.

TABELLA 2

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	8,1
Molto	12,9
Poco	24,2
Abbastanza	54,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



La funzionalità degli ambienti comprende la gradevolezza e la comodità degli arredi, le condizioni generali degli uffici, la sufficiente presenza o meno di eventuali scaffalature per la conservazione dei documenti, etc.; in questo caso, il 43,5% degli intervistati ha dichiarato che gli ambienti siano abbastanza funzionali, il 30,7%, ha affermato che lo siano poco, mentre per il 17,7 % lo sono molto. Infine, per l'8,1 non lo sono per niente.

TABELLA 3

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. gradevolezza e comodità degli arredi, condizioni dell'ufficio etc.)

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. gradevolezza e comodità degli arredi, condizioni dell'ufficio etc.)	%
Per niente	8,1
Molto	17,7
Poco	30,7
Abbastanza	43,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La percezione dello spazio disponibile, rappresenta un altro elemento molto importante per la rilevazione del grado di benessere all'interno del luogo di lavoro. In questo caso, il 56,5% dei dipendenti, ossia più della metà, ritiene che tale spazio sia abbastanza soddisfacente. Il 27,4% lo considera molto adeguato, mentre per il 12,9% lo è poco. Il 3,2%, lo ritiene, invece, per nulla adeguato alle proprie esigenze.

TABELLA 4

Ritiene che lo spazio disponibile per persona sia soddisfacente?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che lo spazio disponibile per persona sia soddisfacente?	%
Per niente	3,2
Poco	12,9
Molto	27,4
Abbastanza	56,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

All'interno degli uffici, oltre alle norme anti Covid-19, è necessario che sia assicurato, sempre e comunque, il rispetto della Privacy di tutti gli interessati. Il 37,1% dei dipendenti, ha dichiarato che la Privacy sia sempre garantita, il 25,8% sostiene che venga garantita spesso, e il 19,4% solo qualche volta; il 14,5%, invece, ritiene che sia assicurata solo raramente, mentre per il 3,2%, la privacy non viene garantita mai.



TABELLA 5

Durante un colloquio è garantita la Privacy nel Suo spazio di lavoro?

Anno 2022

Valori percentuali

Durante un colloquio è garantita la Privacy nel Suo spazio di lavoro?	%
Mai	3,2
Raramente	14,5
Qualche volta	19,4
Spesso	25,8
Sempre	37,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Sicurezza sul lavoro

Secondo il parere di più della metà dei rispondenti, il 62,9%, l'Ente tutela abbastanza la salute dei propri dipendenti, mentre una percentuale equivalente al 21,0% sostiene che la salute sia poco tutelata; l'11,3% ritiene, invece, che lo sia molto e, infine, il 4,8% che non lo sia per niente.

TABELLA 6

A suo parere, l'Ente tutela la salute nell'ambiente di lavoro?

Anno 2022

Valori percentuali

A suo parere, l'Ente tutela la salute nell'ambiente di lavoro?	%
Per niente	4,8
Molto	11,3
Poco	21,0
Abbastanza	62,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Secondo il parere di più della metà degli intervistati, ossia il 51,7%, le richieste inoltrate all'Ente da parte dei dipendenti, vengono prese in considerazione qualche volta. Per il 30,6% vengono prese in considerazione spesso, e per il 9,7% sempre. Il 6,4% sostiene, invece, che vengano considerate soltanto raramente, mentre per l'1,6% non vengono tenute in conto mai.



TABELLA 7

Eventuali richieste o necessità vengono prese in considerazione dall'Ente?

Anno 2022

Valori percentuali

Eventuali richieste o necessità vengono prese in considerazione dall'Ente?	%
Mai	1,6
Raramente	6,4
Sempre	9,7
Spesso	30,6
Qualche volta	51,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La percezione della sicurezza sul lavoro è un dato importante per l'analisi del *Benessere Organizzativo*. In questo caso, le risposte date dai dipendenti non presentano differenze sostanziali tra loro, ossia, non vi è un'opinione predominante su tutte. La percentuale del 48,4% rappresenta l'opinione secondo la quale le misure di sicurezza siano abbastanza adeguate nell'ambiente in cui si lavora. Il 33,9% degli intervistati, ritiene che lo siano poco, mentre per l'11,3% non lo sono per niente. Infine, per il 6,4% lo sono, invece, molto.

TABELLA 8

Valuta adeguate le misure di sicurezza nell'ambito lavorativo? (Es. impianti elettrici, illuminazione, rumorosità etc.)?

Anno 2022

Valori percentuali

Valuta adeguate le misure di sicurezza nell'ambito lavorativo?	%
Molto	6,4
Per niente	11,3
Poco	33,9
Abbastanza	48,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La definizione e la chiarezza dei compiti lavorativi sono di fondamentale importanza per svolgere il proprio lavoro in maniera adeguata ed efficiente. A questo proposito, la valutazione complessiva di questo aspetto è positiva, perché più della metà dei dipendenti, il 53,2%, ritiene che questi aspetti siano garantiti spesso, il 29,0% li considera garantiti sempre e per il 12,9% soltanto qualche volta. Infine, solo per il 4,9% tali aspetti sono osservati raramente. È da segnalare che nessuno ha risposto "mai".



TABELLA 9

I compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?

Anno 2022

Valori percentuali

I compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?	%
Mai	0,0
Raramente	4,9
Qualche volta	12,9
Sempre	29,0
Spesso	53,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Le risorse e i mezzi messi a disposizione dei dipendenti, al fine di svolgere in maniera adeguata i compiti assegnati, sono sufficienti per gran parte degli intervistati, ovvero per il 77,4%. Sono, invece, ritenuti insufficienti per il restante 22,6%.

TABELLA 10

Le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro sono...

Anno 2022

Valori percentuali

Le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro sono...	%
Insufficienti	22,6
Sufficienti	77,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il rapporto con i colleghi, con i quali si trascorrono quotidianamente molte ore della giornata, assume un ruolo rilevante nell'ambiente di lavoro. A questo proposito, la valutazione che è stata data dagli intervistati, è perlopiù positiva. Più della metà dei dipendenti, il 58,1%, ha dichiarato che possono contare su questa collaborazione spesso. Una percentuale ugualmente considerevole, il 35,5%, ritiene che tale cooperazione ci sia sempre. Il 6,4%, invece, può fare affidamento sulla collaborazione tra colleghi soltanto qualche volta.



TABELLA 11

Esiste collaborazione tra colleghi?

Anno 2022

Valori percentuali.

Esiste collaborazione tra colleghi?	%
Raramente	0,0
Mai	0,0
Qualche volta	6,4
Sempre	35,5
Spesso	58,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La percezione di sé stessi come facenti parte di un gruppo che lavora per un fine comune, oppure, al contrario, il sentirsi isolati nell'ambiente lavorativo, può influenzare in maniera sensibile la qualità del lavoro. In questo caso, la maggioranza dei rispondenti, il 61,3%, ha dichiarato di non essersi mai sentita emarginata all'interno dell'ambiente di lavoro. Il 19,4% ha sostenuto di essersi sentito escluso dal gruppo raramente e il 17,7% soltanto qualche volta. Si sente, invece, emarginato spesso, l'1,6% degli intervistati.

TABELLA 12

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2022

Valori percentuali

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?	%
Sempre	0,0
Spesso	1,6
Qualche volta	17,7
Raramente	19,4
Mai	61,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 38,7% degli intervistati, ritiene che nell'ambiente di lavoro ci siano, qualche volta, disparità di trattamenti. Il 32,3% ha dichiarato di non avere mai percepito tali problemi, e il 24,2% ritiene che vi siano raramente. Per il 3,2% tale condizione di disparità di trattamento esiste spesso e per l'1,6% sempre.



TABELLA 13

Ci sono disparità di trattamento nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2022

Valori percentuali

Ci sono disparità di trattamento nel Suo ambiente di lavoro?	%
Sempre	1,6
Spesso	3,2
Raramente	24,2
Mai	32,3
Qualche volta	38,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 35,5% dei dipendenti, sostiene che il riconoscimento per l'impegno sul lavoro venga garantito qualche volta. Per il 24,2%, la meritocrazia è garantita spesso, e con la stessa percentuale, raramente; per l'11,3%, esiste sempre, mentre per il 4,8% mai.

TABELLA 14

Secondo la Sua opinione, esiste meritocrazia per l'impegno sul lavoro?

Anno 2022

Valori percentuali

Secondo la Sua opinione, esiste meritocrazia per l'impegno su lavoro?	%
Mai	4,8
Sempre	11,3
Raramente	24,2
Spesso	24,2
Qualche volta	35,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Alla domanda “*Quali aspetti del suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?*”, considerando che era possibile dare più di una risposta, la variabile che ha ottenuto un punteggio maggiore è stata quella relativa al riconoscimento per l'impegno lavorativo, il 48,4%, seguita dal 41,9% riguardante la pulizia degli ambienti. Per il 40,3% dei rispondenti, potrebbero essere migliorate le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro, mentre per il 35,5%, sarebbe opportuno ottimizzare la funzionalità degli ambienti (gradevolezza e comodità dell'ambiente, ergonomia delle apparecchiature/attività/ambiente). Con la stessa percentuale del 35,5% i rispondenti, esprimono il proprio favore per quanto riguarda gli aspetti relativi alle misure di sicurezza (impianti elettrici, illuminazione, rumorosità etc.). Sono state definite migliorabili, nel 27,4% dei casi, la capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste, mentre per il 22,6% degli intervistati potrebbero essere correggibili la chiarezza e la definizione dei compiti lavorativi. Per il 21,0% può essere perfezionabile l'aspetto della tutela della salute e per il 17,7% la privacy nello spazio di lavoro. L'11,3% dei



rispondenti sostiene che potrebbe essere rivalutata la collaborazione tra colleghi; infine, l'8,6% ritiene che andrebbe migliorato lo spazio disponibile e la stessa percentuale di intervistati sostiene, invece, che non ci sia bisogno di modificare alcun aspetto.

TABELLA 15

Quali aspetti del Suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2022

Valori percentuali

Quali aspetti del Suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?	%
Nessun aspetto	8,6
Spazio disponibile	8,6
Collaborazione tra colleghi	11,3
Privacy nello spazio di lavoro	17,7
Tutela della salute	21,0
Chiarezza e definizione dei compiti lavorativi	22,6
Capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste	27,4
Misure di sicurezza	35,5
Funzionalità degli ambienti (gradevolezza e comodità dell'ambiente, ergonomia delle apparecchiature/attività/ambiente)	35,5
Risorse e mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro	40,3
Pulizia degli ambienti	41,9
Riconoscimento per l'impegno lavorativo	48,4

Fonte: Eurispes.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto ai dipendenti di dare una valutazione personale al grado di soddisfazione lavorativa nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 45,2% degli intervistati dà un giudizio ottimo e per il 40,3% il giudizio è discreto. Per l'8,1% degli intervistati la condizione lavorativa è eccellente, mentre per il 4,8% è scarsa. Infine, l'1,6% non la ritiene sufficiente.



TABELLA 16

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione sulla Sua soddisfazione lavorativa attuale nel complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...

Anno 2022

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione sulla Sua soddisfazione lavorativa attuale nel complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	1,6
2	4,8
3	40,3
4	45,2
5	8,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Conclusioni

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- *la misurazione del livello del Benessere Organizzativo dei dipendenti dei Servizi comunali sottoposti a valutazione;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

Dall'analisi delle risposte è emerso che le criticità riscontrate dai dipendenti riguardano esclusivamente percentuali minori, di cui si terrà conto ai fini di una rilevazione completa ed esaustiva. A seguire l'elenco delle **criticità**.

- *La funzionalità degli ambienti: gradevolezza e comodità degli arredi, condizioni dell'ufficio, etc.*

Il 30,7% degli intervistati ritiene che gli ambienti siano poco funzionali e l'8,1% li considera inadeguati.

- *La tutela della salute nell'ambiente di lavoro*

Il 21,0% dei dipendenti, ossia uno su cinque, ritiene che la salute nell'ambiente di lavoro sia poco tutelata.

- *L'adeguatezza delle misure di sicurezza nell'ambito lavorativo*

Il 33,9% dei dipendenti, ritiene che siano poco adeguate le misure di sicurezza e l'11,5% non le considera per niente adeguate.

- *La meritocrazia per l'impegno sul lavoro*

Il 24,2% dei dipendenti, ritiene che raramente esista un adeguato riconoscimento per l'impegno profuso sul lavoro, e il 4,8% ritiene che tale riconoscimento non vi sia mai.

- *Miglioramenti degli aspetti del lavoro*

Alla domanda "Quali aspetti del suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?", considerando che era possibile dare più di una risposta, la variabile che ha ottenuto un punteggio maggiore è stata quella relativa al riconoscimento per l'impegno lavorativo.

Di seguito, in percentuale decrescente, gli aspetti che i dipendenti vorrebbero fossero migliorati:

- *riconoscimento per l'impegno lavorativo: 48,4%;*
- *pulizia degli ambienti: 41,9%;*
- *risorse e mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro: 40,3%;*
- *funzionalità degli ambienti: 35,5%;*



- *misure di sicurezza: 35,5%;*
- *capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste: 27,4%;*
- *chiarezza e definizione dei compiti assegnati: 22,6%;*
- *tutela della salute: 21,0%;*
- *privacy: 17,7%;*
- *collaborazione tra colleghi: 11,3%;*
- *spazio disponibile: 8,6%;*
- *nessun aspetto: 8,6%.*

È importante evidenziare, come emerge dallo studio effettuato, che le percentuali maggiori corrispondono sempre a valutazioni positive. I **punti di forza** evidenziati dall'indagine sono:

- *lo spazio disponibile per persona all'interno degli uffici;*
- *il soddisfacimento di eventuali richieste o necessità;*
- *la chiarezza e la definizione dei compiti lavorativi;*
- *le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro;*
- *la collaborazione tra colleghi;*
- *percezione del livello di inclusione lavorativa;*
- *assenza di disparità di trattamento nel lavoro;*
- *la valutazione personale del grado di soddisfazione lavorativa nel suo complesso.*

Dall'indagine è emerso, inoltre, che il livello del *Benessere Organizzativo* è **ottimo**, e le criticità emerse non influenzano in maniera rilevante la qualità complessiva del lavoro, pur se con alcuni aspetti migliorabili, soprattutto dal punto di vista del riconoscimento per l'impegno lavorativo.



Capitolo II

Gradimento dei Servizi Comunali

Metodologia della ricerca

L'analisi del *gradimento dei Servizi Comunali* del Comune di Tempio Pausania, è stata effettuata mediante la somministrazione di **656** questionari semi strutturati, predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione e spiegazione della ricerca agli utenti interessati.

Il questionario è composto da 24 domande, suddiviso in 5 sezioni:

- *Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio*
- *Valutazione dell'accesso al Servizio*
- *Valutazione dell'ambiente*
- *Valutazione del Servizio fornito*
- *Valutazione complessiva*

I questionari sono stati somministrati in forma cartacea e successivamente inseriti nella piattaforma digitale nazionale dell'Eurispes, rispettando e garantendo, in ogni passaggio, l'anonimato e la Privacy di tutte le persone coinvolte nell'Indagine. I risultati così elaborati, sono stati trasformati in tabelle per permettere una lettura facile ed immediata dell'Indagine.



Dati strutturali – Tabelle Gradimento dei Servizi Comunali

Servizio valutato

I 5 Servizi valutati hanno percentuali di affluenza diverse che variano a seconda delle esigenze dell'utenza, e sono stati eventualmente regolati dalle misure di emergenza Covid-19.

Il Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese, è quello che ha raccolto il numero maggiore di pareri da parte dell'utenza, il 21,8%. I Servizi che hanno avuto minore affluenza sono stati invece, quelli relativi ai Servizi Sociali e Plus e il Settore Economico e Finanziari ICT e Personale, con un'affluenza pari al 18,9%.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2022

Valori percentuali

Servizio valutato	%
Servizi Sociali e Plus	18,9
Settore Economico Finanziario ICT e Personale	18,9
Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico	19,1
Servizio Polizia Locale	21,3
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	21,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Il campione preso in esame è composto dal 61,0% da donne e per il 39,0% da uomini.

TABELLA 2

Genere

Anno 2022

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	39,0
Femmina	61,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Secondo il campione esaminato, la maggior parte degli utenti che usufruisce dei Servizi comunali, il 64,6%, è in piena età lavorativa e ha un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, il 19,1% ha fra i 16 e i 34 anni e, infine, ha più di 65 anni il 16,3% degli intervistati.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2022

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	16,3
16/34	19,1
35/64	64,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli intervistati, ossia il 52,4% risulta sposato o convivente, il 31,0% nubile o celibe, il 10,0% separato o divorziato e, infine, il 6,6% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2022

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	6,6
Separato/divorziato	10,0
Nubile/celibe	31,0
Sposato/convivente	52,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Anche il titolo di studio si presenta coerente con i precedenti dati: il 49,7% degli utenti possiede il diploma di scuola secondaria di secondo grado, il 20,3% una laurea di primo livello/magistrale o un master, il 24,1% possiede la licenza di scuola media inferiore, mentre il 3,3% la licenza elementare. Infine, il 2,6% dichiara di non avere nessun titolo di studio.



TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2022

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	2,6
Licenza elementare	3,3
Laurea/Master	20,3
Licenza Media Inferiore	24,1
Diploma di maturità	49,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 34,9% degli utenti dichiara di essere lavoratore dipendente; le restanti percentuali non presentano differenze sostanziali tra loro: il 12,5% sostiene di essere libero professionista, il 12,2% di essere lavoratore autonomo, il 13,3% è pensionato, mentre il 12,8% dichiara di svolgere il lavoro di casalinga/o e l'8,2% di essere in cerca di occupazione. Infine, il 6,1% è studente.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2022

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	6,1
In cerca di occupazione	8,2
Lavoratore autonomo	12,2
Libero professionista	12,5
Casalinga/o	12,8
Pensionata/o	13,3
Lavoratore dipendente	34,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il campione esaminato è composto quasi interamente da cittadini italiani.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2022

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,5
Straniera	3,3
Italiana	96,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Nello specifico, la grande maggioranza dei rispondenti, risiede a Tempio Pausania.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2022

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Valledoria	0,1
Romania	0,1
Poggibonsi	0,1
Palau	0,1
Nulvi	0,1
Mondovi	0,1
Macomer	0,1
Londra	0,1
Erula	0,1
Danimarca	0,1
Como	0,1
Chiaromonti	0,1
Brescia	0,1
Bortigiadas	0,1
Berchidda	0,1
Bassacutena	0,1
Badesi	0,1
Abbasanta	0,1
Santa Teresa di Gallura	0,4
Sant'Antonio di Gallura	0,4
Olbia	0,4
Cagliari	0,4
Aglientu	0,4
Luras	0,5
Nuchis	0,7
Calangianus	1,0
Aggius	1,8
Tempio Pausania	92,2

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso al Servizio

L'orario di apertura degli uffici, oggetto dell'Indagine, è ritenuto abbastanza adeguato dalla maggior parte degli intervistati il 56,2%; il 20,3% degli utenti, trova molto adeguati i tempi di apertura al pubblico, mentre per il 20,0% lo sono poco e, infine, il 3,5% non li trova affatto adeguati.



TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2022

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	3,5
Poco	20,0
Molto	20,3
Abbastanza	56,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I pareri sull'estensione dell'orario di apertura dei Servizi, dividono gli intervistati in parti che non presentano sostanziali differenze tra loro, infatti, il 50,1%, quindi poco più della metà dei rispondenti, non la riterrebbe utile, mentre il restante 49,9%, non si ritiene soddisfatto dell'orario corrente.

TABELLA 10

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?

Anno 2022

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	49,9
No	50,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Più della metà degli intervistati, il 53,8%, vorrebbe che i Servizi rimanessero aperti sia prima che dopo l'attuale orario di apertura, mentre il 23,9% vorrebbe accedere agli uffici dopo l'attuale orario di chiusura e il 22,2%, invece, prima dell'attuale orario di apertura.

TABELLA 11

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?

Anno 2022

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Prima dell'attuale orario di apertura	22,2
Dopo dell'attuale orario di chiusura	23,9
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	53,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



La maggior parte dei rispondenti, il 54,6%, ritiene che i tempi di attesa per accedere ai Servizi siano abbastanza adeguati, il 26,5% li considera molto adeguati, mentre, il 12,6% sostiene che lo siano poco; infine, per il 3,7% i tempi di attesa non sono affatto adeguati.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere ai Servizi sono adeguati?

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	2,6
Per niente	3,7
Poco	12,6
Molto	26,5
Abbastanza	54,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

L'accesso alla struttura si presenta agevole per la grande maggioranza degli intervistati, il 75,3%. Il restante 24,7% ritiene, invece, che non sia agevole per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2022

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Agevole, non presenta barriere architettoniche	75,3
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	24,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 60,5%, ossia la maggioranza degli utenti, afferma che la segnaletica per individuare gli sportelli, sia abbastanza chiara; il 20,3% la considera, invece, poco chiara, mentre per il 16,9% degli intervistati lo è molto. Il 2,3%, infine, non la giudica affatto comprensibile.



TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2022

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	2,3
Molto	16,9
Poco	20,3
Abbastanza	60,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

La valutazione sulla pulizia degli ambienti trova quasi esclusivamente pareri positivi. Il 53,8% degli utenti, considera gli ambienti abbastanza puliti e per il 31,9% lo sono molto. Il 7,1% non ha espresso opinioni in merito mentre il 5,5% è poco soddisfatto; solo l'1,7% degli intervistati, sostiene che gli ambienti non siano affatto puliti.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	1,7
Poco	5,5
Non so/non risponde	7,1
Molto	31,9
Abbastanza	53,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 54,9% degli utenti pensa che gli ambienti siano abbastanza funzionali, mentre per il 21,2 lo sono poco. Il 17,5% li considera, invece, molto funzionali e solo il 2,9% per niente. Il 3,5% degli intervistati non ha espresso opinioni in proposito.



TABELLA 16

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	2,9
Non so/non risponde	3,5
Molto	17,5
Poco	21,2
Abbastanza	54,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la grande maggioranza dei rispondenti, il 70,9%.

TABELLA 17

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...

Anno 2022

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	29,1
Sufficienti	70,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

Il 48,5% del campione intervistato ha dichiarato che le informazioni fornite allo sportello per il disbrigo delle pratiche richieste, siano abbastanza precise. Lo sono molto per il 41,6% e poco per il 7,1%. Conseguentemente, soltanto l'1,7% non è per niente soddisfatto delle indicazioni ricevute.



TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2022

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Non so/non risponde	1,1
Per niente	1,7
Poco	7,1
Molto	41,6
Abbastanza	48,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Per la maggioranza degli utenti intervistati che corrisponde al 54,6%, il rilascio di documenti, certificati e/o informazioni agli sportelli prevede tempi abbastanza adeguati; lo sono molto per il 22,7% e poco per il 17,2%. Il 5,5% dei rispondenti, invece, non è per niente soddisfatto.

TABELLA 19

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze?

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	5,5
Poco	17,2
Molto	22,7
Abbastanza	54,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Anche il livello di cortesia degli operatori dei Servizi valutati raccoglie principalmente pareri positivi: il 47,9% li considera molto cortesi e per il 44,3% lo sono abbastanza. Soltanto per il 4,9% lo sono poco e il 2,9% li giudica scortesi.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2022

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	2,9
Poco cortesi	4,9
Abbastanza cortesi	44,3
Molto cortesi	47,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



La compilazione della modulistica apposita risulta abbastanza comprensibile agli utenti nella maggioranza dei casi, il 60,0%, è molto comprensibile per il 23,5%, mentre lo è poco per il 14,5% degli intervistati. Soltanto il 2,0% ha trovato difficoltà nella compilazione della documentazione.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2022

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	2,0
Poco	14,5
Molto	23,5
Abbastanza	60,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 52,7% dei rispondenti ritiene abbastanza soddisfacente il supporto ricevuto agli sportelli e per il 35,4% lo è molto. Ritiene, invece, tale supporto poco soddisfacente l'8,7% e il 3,2% lo giudica inadeguato.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2022

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	3,2
Poco	8,7
Molto	35,4
Abbastanza	52,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 34,1% degli intervistati si ritiene soddisfatto della qualità dei Servizi. Tra gli aspetti che gli utenti vorrebbero migliorare, al primo posto, con la percentuale più alta rispetto alle altre, il 32,9%, troviamo il prolungamento dell'orario di apertura. Gli utenti cioè, preferirebbero che gli uffici rimanessero aperti più a lungo. Il 26,5% vorrebbe uno snellimento della modulistica, il 19,2% desidererebbe che i documenti e/o i certificati rilasciati dagli uffici, richiedessero meno tempo di elaborazione; il 13,4% dei rispondenti vorrebbe fosse migliorato l'aspetto della funzionalità degli ambienti, mentre il 13,0% auspicherebbe la diminuzione del tempo di attesa per accedere ai Servizi. L'11,7% avrebbe necessità che fosse agevolato l'accesso alla struttura, e il 9,4% dichiara che si potrebbero migliorare la cortesia e la competenza degli operatori. L'8,7% degli intervistati sostiene che possa essere perfezionata la visibilità della segnaletica, il 7,9% ritiene che possano ancora essere migliorate la precisione e la completezza



delle informazioni che vengono fornite, e infine, il 4,7% sostiene che si potrebbe ottimizzare la pulizia degli ambienti. In definitiva, considerate tutte le percentuali, i Servizi hanno ricevuto un alto numero di pareri positivi.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2022

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	4,7
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	7,9
Visibilità della segnaletica	8,7
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	9,4
Accesso alla struttura	11,7
Tempi di attesa per accedere al Servizio	13,0
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	13,4
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	19,2
Snellimento della modulistica	26,5
Prolungamento dell'orario di apertura	32,9
Nessun aspetto	34,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul *gradimento dei Servizi offerti dal Comune*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. È interessante rilevare che il parere del 70,3% degli intervistati si sia diviso tra la valutazione eccellente (32,6%) e quella ottima (37,7%). Il 20,3% attribuisce ai Servizi una valutazione discreta, mentre per il 7,0% il giudizio è scadente. Il restante 2,4% degli intervistati li ritiene non sufficienti.

TABELLA 24

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...

Anno 2022

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	2,4
2	7,0
3	20,3
4	37,7
5	32,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Conclusioni

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- *la misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai Servizi proposti dal Comune;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

Dall'analisi delle risposte è emerso che le criticità riscontrate dagli utenti riguardano esclusivamente percentuali minori.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda “*Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati*”, la percentuale maggiore rispetto alle altre, il 34,1% dei rispondenti è d'accordo nel ritenere che non via sia da migliorare nessun aspetto.

Di seguito, in percentuale decrescente, gli aspetti che gli utenti vorrebbero fossero migliorati:

- *Prolungamento dell'orario di apertura: 32,9%;*
- *snellimento della modulistica: 26,5%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 19,2%;*
- *funzionalità degli ambienti (numero di posti a sedere); 13,4%;*
- *tempi di attesa per accedere ai Servizi: 13,0%;*
- *accesso alla struttura: 11,7%;*
- *cortesia e competenza degli operatori: 9,4%;*
- *visibilità della segnaletica: 8,7%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 7,9%;*
- *pulizia degli ambienti: 4,7%.*

I punti di forza evidenziati dall'indagine sono:

- *l'orario di apertura;*
- *tempi di attesa per accedere ai Servizi;*
- *accesso alla struttura;*
- *la segnaletica per individuare gli sportelli;*
- *la pulizia degli ambienti;*
- *la funzionalità degli ambienti;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite*
- *tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni;*
- *la gentilezza e la cortesia degli operatori;*
- *la comprensione della modulistica;*
- *soddisfazione del supporto ricevuto.*

Gradimento dei Servizi Comunali



Dall'indagine è emerso che il livello complessivo di *gradimento dei Servizi del Comune* di Tempio Pausania è più che **ottimo** e non sono emerse criticità degne di nota.



Capitolo III

Gradimento del Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese

Dati strutturali – Tabelle

Gradimento Settore Affari Istituzionali e Servizi alla Persona ed alle Imprese

Servizio valutato

I 5 Servizi valutati hanno percentuali di affluenza proporzionali alla presenza degli utenti nei rispettivi uffici, eventualmente regolati dalle misure di emergenza Covid-19.

Il Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese, è il Servizio che ha registrato la più ampia partecipazione da parte dell'utenza, il 21,8%.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2022

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	143	21,8

Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Il campione preso in esame è composto dal 64,3% da donne e per il 35,7% da uomini.

TABELLA 2

Genere

Anno 2022

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	35,7
Femmina	64,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Dai dati esaminati emerge che la più ampia platea degli utenti che usufruisce del Servizio, il 65,0%, è in piena età lavorativa e ha un'età compresa fra i 35 e i 64 anni, seguita da coloro che hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni, il 23,8% e, infine, l'11,2% degli intervistati è rappresentato da persone con più di 65 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2022

Valori percentuali

Fasce di età	%
Oltre 65 anni	11,2
16/34	23,8
35/64	65,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Proporzionalmente alla suddivisione per età, anche lo stato civile dei rispondenti presenta una situazione bilanciata: la maggior parte degli intervistati, ossia il 53,1% risulta sposato o convivente, il 38,5% è nubile o celibe, il 4,9% è vedovo/a e, infine, il 3,5% è separato/a o divorziato/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2022

Valori percentuali

Stato civile	%
Separato/divorziato	3,5
Vedovo/a	4,9
Nubile/celibe	38,5
Sposato/convivente	53,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Più della metà degli utenti, il 53,1%, possiede il diploma di maturità, il 23,1% possiede una laurea di primo livello o magistrale o un master, il 18,2%, la licenza di scuola media inferiore, mentre il 2,8% la licenza elementare. Con la stessa percentuale del 2,8% troviamo anche chi ha dichiarato di non possedere nessun titolo.



TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2022

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	2,8
Licenza elementare	2,8
Licenza media inferiore	18,2
Laurea/master	23,1
Diploma di maturità	53,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 40,5% degli utenti dichiara di essere lavoratore dipendente, e le restanti percentuali non mostrano differenze sostanziali tra loro: l'11,9% lavora in proprio, il 10,5% è studente e con la stessa percentuale troviamo, invece, coloro che sono in pensione, il 9,8% dichiara di svolgere il lavoro di casalinga/o, mentre il 9,1% sostiene di essere libero professionista. Infine, il 7,7% è in cerca di occupazione.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2022

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
In cerca di occupazione	7,7
Libero professionista	9,1
Casalinga/o	9,8
Pensionata/o	10,5
Studente	10,5
Lavoratore autonomo	11,9
Lavoratore dipendente	40,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il campione esaminato è composto interamente da cittadini italiani.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2022

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,0
Straniera	0,0
Italiana	100,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Nello specifico, quasi tutti gli utenti del Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese, sono residenti a Tempio Pausania.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2022

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Tempio Pausania	95,8
Aggius	0,7
Aglientu	0,7
Abbasanta	0,7
Calangianus	0,7
Nuchis	0,7
Sant'Antonio di Gallura	0,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Il 60,8%, ossia la maggior parte degli utenti che ha risposto al questionario, considera l'orario di apertura del Servizio abbastanza adeguato, e per il 21,0% lo è molto. Per il 16,1% invece, è poco rispondente alle aspettative. Infine, il 2,1% dei rispondenti, considera inadeguato l'orario di apertura del Servizio in esame.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2022

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	2,1
Poco	16,1
Molto	21,0
Abbastanza	60,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli intervistati, il 58,7% non ritiene utile una possibile estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 41,3% è di opinione contraria.

TABELLA 10

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?

Anno 2022

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	41,3
No	58,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, non ci sono sostanziali differenze: il 35,6% vorrebbe anticipare l'orario di apertura, il 33,9% vorrebbe sia anticipare l'apertura che posticipare la chiusura, mentre il 30,5% preferirebbe che il Servizio restasse aperto dopo la chiusura.

TABELLA 11

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?

Anno 2022

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	30,5
Sia prima dell'attuale orario di apertura che dopo la chiusura	33,9
Prima dell'attuale orario di apertura	35,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per l'accesso al Servizio hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono, infatti, ritenuti abbastanza adeguati dalla maggioranza degli utenti, il 58,0%, e lo sono molto per il 30,8%. Sono stati, invece, giudicati poco soddisfacenti dall'8,4% degli intervistati e una percentuale pari al 2,1% non li ritiene adeguati.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	0,7
Per niente	2,1
Poco	8,4
Molto	30,8
Abbastanza	58,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



L'accesso alla struttura è stato giudicato in maniera prevalentemente positiva. La grande maggioranza degli utenti, il 92,3%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre per il restante 7,7% non lo è.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2022

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	7,7
Agevole, non presenta barriere architettoniche	92,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La segnaletica per individuare gli sportelli è ritenuta abbastanza chiara da più della metà dei rispondenti, il 68,5% e lo è molto per il 18,9%. Si presenta, invece, poco chiara per l'11,9% degli utenti e infine, soltanto lo 0,7% è del parere che non lo sia affatto.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2022

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	0,7
Poco	11,9
Molto	18,9
Abbastanza	68,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

La pulizia degli ambienti raccoglie pareri soprattutto positivi. Il 60,8% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e lo sono molto per il 32,9%. Il 4,9% degli intervistati non esprime alcun parere a riguardo, mentre li giudica poco puliti solo l'1,4% dei rispondenti.



TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	0,0
Poco	1,4
Non so/non risponde	4,9
Molto	32,9
Abbastanza	60,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggior parte delle persone che si sono rivolte al Servizio, il 66,4%, e lo sono molto per il 17,5%. Il 12,6%, degli intervistati, invece, li ritiene poco funzionali e per il 2,1% non lo sono affatto. L'1,4% non esprime nessun parere in merito.

TABELLA 16

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Non so/non risponde	1,4
Per niente	2,1
Poco	12,6
Molto	17,5
Abbastanza	66,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli del Servizio sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 74,8%, mentre per il restante 25,2%, ossia per una persona su 4, non lo sono.

TABELLA 17

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...

Anno 2022

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	25,2
Sufficienti	74,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

Le informazioni fornite dagli operatori allo sportello raccolgono pareri molto positivi. Il 56,6% dei rispondenti, le giudica molto precise e per il 39,2% lo sono abbastanza. Lo sono poco per il 3,5% degli utenti e soltanto lo 0,7% non le ritiene per niente precise.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2022

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Non so/non risponde	0,0
Per niente	0,7
Poco	3,5
Abbastanza	39,2
Molto	56,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dal 52,4% degli intervistati e lo sono molto per il 30,8%. Il 14,0% degli utenti li ritiene, invece, poco adeguati e, infine, per il 2,8%, non lo sono affatto.

TABELLA 19

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze?

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	2,8
Poco	14,0
Molto	30,8
Abbastanza	52,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La cortesia degli operatori agli uffici raccoglie pareri soprattutto positivi. La maggioranza degli intervistati, il 57,3%, li ritiene molto cortesi e per il 38,5% lo sono abbastanza. Il 3,5% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi, mentre per lo 0,7% non lo sono per niente.



TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2022

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	0,7
Poco cortesi	3,5
Abbastanza cortesi	38,5
Molto cortesi	57,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il parere sulla modulistica fornita negli uffici raccoglie innanzitutto pareri positivi. La maggior parte degli intervistati, il 57,3%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile e per il 30,8% lo è molto. L'8,4%% la giudica, invece, poco comprensibile e per il 3,5% degli utenti non lo è affatto.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2022

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	3,5
Poco	8,4
Molto	30,8
Abbastanza	57,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il supporto ricevuto è abbastanza soddisfacente per il 49,0% degli utenti intervistati e lo è molto per il 46,1%. Solo per il 4,9%, lo è poco.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2022

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	0,0
Poco	4,9
Molto	46,1
Abbastanza	49,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, gli utenti hanno ritenuto che non vi sia alcun aspetto da migliorare nel 40,5% dei casi. È importante osservare che questa è la percentuale maggiore rispetto a tutte le



altre. Il 30,8% degli intervistati, riterrebbe utile un prolungamento dell'orario di apertura, il 22,4% vorrebbe che fosse snellita la modulistica mentre per il 16,1% dovrebbero essere ottimizzati i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti o informazioni. Per il 12,6% degli utenti dovrebbe essere migliorata la funzionalità degli ambienti, per l'8,4% la visibilità della segnaletica; di poco inferiore, il 7,7%, è la percentuale di coloro secondo i quali andrebbero migliorate la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite. Il 7,0% ritiene possano essere accorciati i tempi di attesa per accedere al Servizio e la stessa percentuale, riguarda la cortesia e la competenza degli operatori. L'accesso alla struttura andrebbe perfezionata per il 4,2% e, infine, il 3,5% degli utenti auspica un miglioramento nella pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2022

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	3,5
Accesso alla struttura	4,2
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	7,0
I tempi di attesa per accedere al Servizio	7,0
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	7,7
Visibilità della segnaletica	8,4
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	12,6
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	16,1
Snellimento della modulistica	22,4
Prolungamento dell'orario di apertura	30,8
Nessun aspetto	40,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul Servizio, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 37,8% degli intervistati ha espresso un giudizio eccellente in merito e il 46,1% una valutazione ottima. Il 14,0% degli utenti giudica tale Servizio discreto mentre per l'1,4%, non è sufficientemente valido. Infine, solo lo 0,7% lo ritiene insufficiente.



TABELLA 24

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...

Anno 2022

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	0,7
2	1,4
3	14,0
4	46,1
5	37,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Conclusioni

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- *la misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al Servizio proposto dal Comune;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

Dall'analisi delle risposte è emerso che le criticità riscontrate dagli utenti riguardano quasi esclusivamente percentuali minori, di cui si terrà conto ai fini di una rilevazione completa ed esaustiva. A seguire l'elenco delle **criticità**.

- *Gli orari di apertura dei Servizi*

Il 41,3% degli intervistati riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico. Tra questi, il 35,6% vorrebbe anticipare l'orario di apertura, il 33,9% preferirebbe sia anticipare l'apertura che posticipare la chiusura, mentre il 30,5% vorrebbe che il Servizio restasse aperto dopo la chiusura.

- *I posti a sedere per l'attesa agli sportelli*

Il 25,2% degli utenti intervistati, ossia uno su quattro, non ritiene sufficienti i posti a sedere per l'attesa.

- *I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e informazioni*

Per il 14,0% degli intervistati i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti, informazioni etc., sono poco adeguati e per il 2,8% non lo sono affatto.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda "*Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati*", gli utenti hanno ritenuto che non vi sia alcun aspetto da migliorare nel 40,5% dei casi, e perciò, è di grande importanza osservare che questa è la percentuale maggiore rispetto a tutte le altre.

Di seguito, in percentuale decrescente, gli altri aspetti che gli utenti vorrebbero fossero migliorati:

- *prolungamento dell'orario di apertura: 30,8%;*
- *snellimento della modulistica: 22,4%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 16,1%;*
- *numero di posti a sedere per l'attesa: 12,6%;*
- *visibilità della segnaletica: 8,4%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 7,7%;*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 7,0%;*
- *cortesie e competenza degli operatori: 7,0%;*
- *accesso alla struttura: 4,2%;*



- *pulizia degli ambienti: 3,5%.*

Dallo studio effettuato, emerge che le valutazioni positive siano quelle espresse con percentuali maggiori. I **punti di forza** evidenziati dall'indagine sono:

- *la pulizia degli ambienti*
- *la cortesia e la disponibilità agli sportelli;*
- *il supporto ricevuto agli sportelli;*
- *la completezza e la precisione delle informazioni fornite dagli operatori;*
- *la comprensione della modulistica.*

Dall'indagine per il livello di *gradimento del Servizio Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese del Comune di Tempio Pausania* è emerso un giudizio **più che ottimo** e le criticità emerse non influenzano in maniera rilevante la qualità complessiva del settore valutato.



Capitolo IV

Gradimento Servizi al Patrimonio ed al Territorio

Dati strutturali – Tabelle
Gradimento Servizi al Patrimonio ed al Territorio

Servizio valutato

Il settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio è stato valutato da 125 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato
Anno 2022
Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi al Patrimonio ed al Territorio	125	19,1

Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che hanno valutato il Servizio è di genere femminile, il 53,6%.

TABELLA 2

Genere
Anno 2022
Valori percentuali

Genere	%
Maschio	46,4
Femmina	53,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Si rivolgono più frequentemente al settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio le persone che hanno dai 35 ai 64 anni, con una percentuale del 64,8%. Nel 20,0% dei casi, gli utenti, hanno più di 65 anni, mentre il 15,2% degli intervistati ha un'età compresa tra i 16 e 34 anni.



TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2022

Valori percentuali

Fasce di età	%
16/34	15,2
Oltre 65 anni	20,0
35/64	64,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 46,4% degli intervistati è sposato o convivente, il 36,0% è nubile o celibe e il 12,0% ha dichiarato di essere separato o divorziato. Infine, il 5,6% degli utenti è vedovo.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2022

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	5,6
Separato/divorziato	12,0
Nubile/celibe	36,0
Sposato/convivente	46,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 48,8% dei rispondenti possiede il diploma di maturità, 31,2% la laurea o un master, il 18,4% ha la licenza media inferiore e, con la stessa percentuale dello 0,8%, gli utenti dichiarano di possedere la licenza elementare oppure nessun titolo.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2022

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	0,8
Licenza elementare	0,8
Licenza media inferiore	18,4
Laurea/master	31,2
Diploma di maturità	48,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Gli utenti che si rivolgono al settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio sono perlopiù lavoratori dipendenti o liberi professionisti, con percentuali



rispettivamente del 29,6% e del 28,0%. I lavoratori autonomi sono il 12,0% e gli studenti il 5,6%. Infine, con la stessa percentuale del 4,0%, troviamo sia coloro che sono in cerca di occupazione, che le casalinghe.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2022

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
In cerca di occupazione	4,0
Casalinga/o	4,0
Studente	5,6
Pensionata/o	12,0
Lavoratore autonomo	16,8
Libero professionista	28,0
Lavoratore dipendente	29,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Quasi tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, sono di nazionalità italiana, il 98,4%.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2022

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,8
Straniera	0,8
Italiana	98,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La gran parte degli intervistati sono residenti a Tempio Pausania.

TABELLA 8**Comune di residenza**

Anno 2022

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Berchidda	0,8
Brescia	0,8
Cagliari	0,8
Como	0,8
Mondovi	0,8
Palau	0,8
Poggibonsi	0,8
Valledoria	0,8
Calangianus	1,6
Olbia	1,6
Aggius	3,2
Tempio	87,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Secondo l'opinione di poco più della metà degli utenti intervistati, il 50,4% l'orario di apertura è abbastanza adeguato mentre per il 24,0% lo è poco. Il 23,2%, invece, lo ritiene molto adeguato, e, infine non lo è per niente per il 2,4% dei rispondenti.

TABELLA 9**L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?**

Anno 2022

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	2,4
Molto	23,2
Poco	24,0
Abbastanza	50,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La domanda sull'estensione dell'orario di apertura del Servizio, divide quasi equamente gli utenti intervistati, il 52,0%, non lo ritiene necessario, mentre il 48,0% vorrebbe che l'orario di apertura fosse esteso.



TABELLA 10

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?

Anno 2022

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
No	52,0
Sì	48,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte di coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, il 55,0% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'orario attuale, che dopo. Il 26,7% auspica l'estensione dell'orario dopo la chiusura e il restante 18,3% vorrebbe, invece, che il Servizio aprisse prima.

TABELLA 11

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?

Anno 2022

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Prima dell'attuale orario di apertura	18,3
Dopo l'attuale orario di chiusura	26,7
Sia prima dell'attuale orario di apertura che dopo la chiusura	55,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 36,0% degli utenti ritiene che i tempi di attesa per accedere al Servizio siano abbastanza adeguati alle proprie esigenze, e lo sono molto per il 32,0%. Lo sono, invece, poco per il 20,8% e per niente per il 6,4%. Infine, il 4,8% non dà indicazioni in merito.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	4,8
Per niente	6,4
Poco	20,8
Molto	32,0
Abbastanza	36,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Per la maggioranza degli utenti, il 56,0% l'accesso alla struttura è agevole, ma per una percentuale considerevole degli intervistati, il 44,0% non lo è, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2022

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	44,0
Agevole, non presenta barriere architettoniche	56,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La segnaletica per individuare gli sportelli si presenta abbastanza chiara per il 46,4%, lo è poco per il 31,2%, mentre per il 20,8% è molto chiara. Solo per l'1,6% non lo è per niente.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2022

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	1,6
Molto	20,8
Poco	31,2
Abbastanza	46,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

Il 52,0% dei rispondenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, e lo sono molto per il 33,6%; il 7,2% degli utenti giudica, invece, gli ambienti poco puliti, il 6,4% non esprime giudizi in merito e per lo 0,8%, non lo sono per niente.

TABELLA 15**Ritiene che gli ambienti siano puliti?**

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	0,8
Non so/non risponde	6,4
Poco	7,2
Molto	33,6
Abbastanza	52,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggioranza dei rispondenti, il 52,8%, mentre lo sono poco per il 24,8%; sono giudicati molto funzionali dal 18,4% degli utenti, e solo per il 2,4% non lo sono per niente, mentre l'1,6% non esprime giudizi in merito.

TABELLA 16**Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)?**

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Non so/non risponde	1,6
Per niente	2,4
Molto	18,4
Poco	24,8
Abbastanza	52,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 68,8%, mentre per il restante 31,2% non lo sono.

TABELLA 17**I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...**

Anno 2022

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	31,2
Sufficienti	68,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

Il 46,4%, degli intervistati giudica abbastanza precise le informazioni che vengono fornite allo sportello, e per il 44,8% lo sono molto; lo sono, invece, poco per l'8,0 degli utenti, e infine, solo per lo 0,8% non lo sono per niente.

TABELLA 18**Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?**

Anno 2022

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Non so/non risponde	0,0
Per niente	0,8
Poco	8,0
Molto	44,8
Abbastanza	46,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dal 44,0% degli utenti; con la stessa percentuale del 24,8% gli utenti considerano sia poco che molto adeguati i tempi di attesa per il rilascio di documenti. Infine, per il 6,4% i tempi di attesa non sono per niente adeguati.

TABELLA 19**I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze?**

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	6,4
Poco	24,8
Molto	24,8
Abbastanza	44,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Più della metà degli intervistati, il 53,6%, ritiene che gli operatori agli sportelli siano abbastanza cortesi, e il 40,8% sostiene che lo siano molto; li ritiene poco cortesi il 4,8% degli utenti e per niente lo 0,8%.

TABELLA 20**Gli operatori agli sportelli/uffici sono...**

Anno 2022

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	0,8
Poco cortesi	4,8
Molto cortesi	40,8
Abbastanza cortesi	53,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I pareri sulla modulistica sono soprattutto positivi. La maggior parte degli intervistati, il 56,0%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile e lo è molto per il 26,4%, mentre per il 17,6% degli utenti lo è poco.

TABELLA 21**La modulistica è di facile comprensione?**

Anno 2022

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	0,0
Poco	17,6
Molto	26,4
Abbastanza	56,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti, il 50,4% si ritiene abbastanza soddisfatto del supporto ricevuto e il 33,6% lo è molto; il 12,8% lo è, invece, poco, e non è per niente soddisfatto il 3,2% dei rispondenti.

TABELLA 22**È stato soddisfatto del supporto ricevuto?**

Anno 2022

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	3,2
Poco	12,8
Molto	33,6
Abbastanza	50,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, il 40,8% degli utenti vorrebbe fosse snellita la modulistica, e il 33,6% vorrebbe prolungare l’orario di apertura, mentre è soddisfatto del servizio fornito il 29,6%.



Auspica un miglioramento che riguardi i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni il 24,0% degli intervistati, e con la medesima percentuale del 23,2%, gli utenti riterrebbero utili sia un miglioramento dell'accesso alla struttura che la diminuzione dei tempi di attesa per l'accesso al Servizio. Per l'11,2% degli utenti, dovrebbe essere migliorata la funzionalità degli ambienti, il 10,4% ritiene importante il miglioramento della visibilità della segnaletica, mentre la cortesia e la competenza degli operatori, riguarda l'8,0% degli intervistati. Il 7,2% vorrebbe che fossero più precise e complete le informazioni che vengono fornite allo sportello e infine, il 4,8% dei rispondenti ritiene sia migliorabile la pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2022

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	4,8
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	7,2
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	8,0
Visibilità della segnaletica	10,4
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	11,2
Accesso alla struttura	23,2
I tempi di attesa per accedere al Servizio	23,2
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	24,0
Nessun aspetto	29,6
Prolungamento dell'orario di apertura	33,6
Snellimento della modulistica	40,8

Fonte: Eurispes.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul Servizio, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 28,9% degli intervistati, ha dato un giudizio eccellente in merito e il 31,1% ha espresso una valutazione ottima. Per il 24,8% degli utenti tale Servizio è discreto, mentre per il 12,0% è scadente. Infine, per il 3,2%, non è sufficiente.



TABELLA 24

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...

Anno 2022

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	3,2
2	12,0
3	24,8
4	31,1
5	28,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Conclusioni

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- *la misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al Servizio proposto dal Comune;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

A seguire l'elenco delle **criticità**.

- *L'orario di apertura del Servizio*

L'orario di apertura del Servizio è stato giudicato poco adeguato dal 24,0% degli utenti intervistati, e in base alle esigenze espresse, il 48,0% riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico. Nello specifico, il 55,0% riterrebbe utile l'estensione dell'orario sia prima dell'apertura che dopo la chiusura, il 26,7% vorrebbe accedere dopo l'orario corrente di chiusura, mentre il 18,3% prima dell'attuale orario di apertura.

- *I tempi di attesa per accedere al Servizio*

Per il 20,8% degli intervistati, i tempi di attesa per accedere al Servizio sono poco adeguati e per il 6,4%, non lo sono per niente.

- *L'accesso alla struttura e l'individuazione degli sportelli*

La gran parte degli utenti intervistati, il 44,0%, ritiene che l'accesso alla struttura non sia affatto agevole per la presenza di barriere architettoniche. Inoltre, il 31,2% dei rispondenti, sostiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia poco chiara.

- *Funzionalità degli ambienti*

Il 24,8% degli utenti sostiene che gli ambienti siano poco funzionali.

- *Posti a sedere per l'attesa*

Il 31,2% ritiene insufficienti i posti a sedere per l'attesa agli sportelli.

- *I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni*

Secondo il parere del 24,8% degli intervistati, i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni, sono poco adeguati e per il 6,4% non lo sono per niente.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda "*Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati*", il 40,8% dei rispondenti è d'accordo nel ritenere che vi sia la



necessità di uno snellimento della modulistica. Dall'indagine effettuata, tale dato, risulta il bisogno più frequentemente espresso.

Di seguito, in percentuale decrescente, gli aspetti che gli utenti vorrebbero fossero migliorati:

- *prolungamento dell'orario di apertura: 33,6%;*
- *nessun aspetto: 29,6%*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 24,0%;*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 23,2%;*
- *accesso alla struttura: 23,2%;*
- *numero di posti a sedere per l'attesa: 11,2%;*
- *visibilità della segnaletica: 10,4%;*
- *cortesìa e competenza degli operatori: 8,0%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 7,2%;*
- *pulizia degli ambienti: 4,8%.*

I punti di forza evidenziati dall'indagine sono:

- *la pulizia degli ambienti;*
- *precisione delle informazioni che vengono fornite dagli operatori;*
- *la cortesìa e la disponibilità agli sportelli;*
- *la comprensione della modulistica;*
- *soddisfazione del supporto ricevuto;*

Dall'indagine è emerso che il livello di *gradimento dei Servizi al Patrimonio e Territorio del Comune di Tempio Pausania è più che ottimo.*



Capitolo V

Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale

Dati strutturali – Tabelle
Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale

Servizio valutato

Il Settore Economico Finanziario ICT e personale è stato valutato da 124 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2022

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Settore Economico Finanziario ICT e Personale	124	18,9

Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Le persone che hanno valutato il Servizio, sono soprattutto di sesso femminile, il 60,5%.

TABELLA 2

Genere

Anno 2022

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	39,5
Femmina	60,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Si rivolgono più frequentemente al Settore Economico Finanziario ICT e Personale, le persone che hanno un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, con una percentuale del 75,0%. Nel 14,5% dei casi hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e la percentuale minore del 10,5%, è rappresentata da coloro che hanno più di 65 anni.



TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2022

Valori percentuali

Fasce di età	%
Oltre 65 anni	10,5
16/34	14,5
35/64	75,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Più della metà degli utenti, il 63,7%, è sposato/a o convivente, il 24,2% è nubile o celibe, l'8,1% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a e il 4,0% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2022

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	4,0
Separato/divorziato	8,1
Nubile/celibe	24,2
Sposato/convivente	63,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti che ha usufruito del Settore nel periodo preso in esame, il 54,1%, è in possesso del diploma di maturità, il 21,8% del titolo di licenza media inferiore, il 18,5% ha il titolo di laurea oppure un master, il 4,0% possiede la licenza elementare e, infine, solo l'1,6% degli utenti dichiara di non avere nessun titolo.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2022

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	1,6
Licenza elementare	4,0
Laurea/master	18,5
Licenza media inferiore	21,8
Diploma di maturità	54,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Sono i lavoratori dipendenti che, prevalentemente, si rivolgono al Settore Economico Finanziario ICT e Personale, con una percentuale del 38,7%, seguiti dalle casalinghe, con il 16,1%; con la stessa percentuale dell'11,3% troviamo sia i lavoratori autonomi che i liberi professionisti; il 10,5%, è rappresentato dai pensionati, l'8,1% è in cerca di occupazione e infine, il 4,0% degli intervistati, sono studenti.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2022

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	4,0
In cerca di occupazione	8,1
Pensionata/o	10,5
Libero professionista	11,3
Lavoratore autonomo	11,3
Casalinga/o	16,1
Lavoratore dipendente	38,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti che hanno usufruito del Settore nel periodo preso in esame, sono cittadini italiani.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2022

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,0
Straniera	5,6
Italiana	94,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Quasi tutti gli utenti che hanno valutato il Servizio, sono residenti a Tempio Pausania.



TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2022

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Aggius	0,8
Aglientu	0,8
Bassacutena	0,8
Cambridge	0,8
Luras	0,8
Macomer	0,8
Nuchis	0,8
Santa Teresa di Gallura	1,6
Tempio Pausania	92,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 59,7% considera l'orario di apertura del Servizio, abbastanza adeguato. Tuttavia, il 22,6%, lo ritiene poco adeguato alle proprie esigenze, mentre per il 15,3%, lo è molto. Soltanto il 2,4%, lo considera inadeguato.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2022

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	2,4
Molto	15,3
Poco	22,6
Abbastanza	59,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli intervistati, il 58,9%, non ritiene necessario l'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 41,1% lo vorrebbe.



TABELLA 10

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?

Anno 2022

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	58,9
No	41,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio e, il 64,4 % degli utenti, ossia la maggior parte, vorrebbe che fosse accessibile sia prima dell'attuale orario di apertura, che dopo, mentre il 19,2%, vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura e, infine, il 16,4% degli intervistati, preferirebbe l'anticipazione dell'apertura.

TABELLA 11

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?

Anno 2022

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Prima dell'attuale orario di apertura	16,4
Dopo l'attuale orario di chiusura	19,2
Sia prima dell'attuale orario di apertura che dopo la chiusura	64,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per accedere al Servizio hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono stati, infatti, ritenuti abbastanza adeguati dalla maggioranza degli utenti, il 64,5% e lo sono molto per il 21,8%. Sono stati, invece, giudicati poco adeguati, dal 12,1% dei rispondenti, mentre per lo 0,8% non lo sono affatto.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	0,8
Per niente	0,8
Poco	12,1
Molto	21,8
Abbastanza	64,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



La grande maggioranza degli utenti, il 82,3%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre, non lo è, per la presenza di barriere architettoniche, per il restante 17,7% degli intervistati.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2022

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	17,7
Agevole, non presenta barriere architettoniche	82,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La segnaletica per individuare gli sportelli è abbastanza chiara per il 70,2% dei rispondenti, mentre, lo è poco per il 18,5%. L'11,3% degli intervistati la ritiene, invece, molto chiara.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2022

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	0,0
Molto	11,3
Poco	18,5
Abbastanza	70,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

La pulizia degli ambienti raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 62,1% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, per il 30,7% lo sono molto, mentre con la stessa percentuale dell'1,6% lo sono poco oppure per niente. È da segnalare che il 4,0% non ha espresso giudizi.



TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	1,6
Poco	1,6
Non so/non risponde	4,0
Molto	30,7
Abbastanza	62,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte delle persone che usufruiscono del Servizio, il 54,8%, ritiene che gli ambienti siano abbastanza funzionali, mentre lo sono poco per il 32,3%. Infine, il 12,9%, invece, li ritiene molto funzionali.

TABELLA 16

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Non so/non risponde	0,0
Per niente	0,0
Molto	12,9
Poco	32,3
Abbastanza	54,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la maggior parte degli intervistati, il 61,3%, mentre, per il restante 38,7%, non lo sono.

TABELLA 17

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...

Anno 2022

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	38,7
Sufficienti	61,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Valutazione del Servizio fornito

La valutazione delle informazioni fornite dagli operatori allo sportello raccolgono soprattutto pareri positivi. Più della metà degli utenti, il 50,8%, infatti, le giudica abbastanza precise, per il 45,2% lo sono molto, mentre il 2,4% le ritiene poco precise. Infine, con la stessa percentuale dello 0,8%, gli utenti le giudicano per niente precise, oppure non esprimono giudizi in merito.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2022

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	0,8
Non so/non risponde	0,8
Poco	2,4
Molto	45,2
Abbastanza	50,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dalla maggior parte degli intervistati, il 65,4% mentre lo sono poco per il 16,1%. Con quest'ultima percentuale del 16,1%, sono anche stati ritenuti dagli utenti, molto adeguati. Infine, per il 2,4% dei rispondenti, non lo sono per niente.

TABELLA 19

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze?

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	2,4
Molto	16,1
Poco	16,1
Abbastanza	65,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La valutazione riguardante la cortesia degli operatori verso l'utenza raccoglie soprattutto pareri positivi. Più della metà degli intervistati, il 50,8%, infatti, li ritiene molto cortesi e per il 46,8% lo sono abbastanza. Solo il 2,4% ritiene gli operatori poco cortesi.



TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2022

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	0,0
Poco cortesi	2,4
Abbastanza cortesi	46,8
Molto cortesi	50,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il giudizio sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. Il 77,4% degli utenti, ossia la maggioranza, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, per il 12,9% lo è molto, mentre per il 9,7%, lo è poco.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2022

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	0,0
Poco	9,7
Molto	12,9
Abbastanza	77,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il supporto offerto agli utenti dagli operatori del Settore è abbastanza soddisfacente per più della metà degli intervistati, il 62,1% e per il 32,3%, lo è molto. Il 4,8% lo reputa poco soddisfacente e, infine, soltanto lo 0,8% degli utenti, non lo ritiene soddisfacente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2022

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	0,8
Poco	4,8
Molto	32,3
Abbastanza	62,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Alla domanda “Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati”, il 44,3% degli intervistati, riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura, il 30,6% vorrebbe che fosse snellita la modulistica, mentre per il 29,0% non è



necessario alcun miglioramento perché il Servizio funziona. Il 22,6% degli utenti vorrebbe fosse migliorata la funzionalità degli ambienti, il 17,8% vorrebbe fossero ridotti i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni, il 9,7% auspica la riduzione dei tempi di attesa per accedere al Servizio. Con la stessa percentuale dell'8,9% gli utenti preferirebbe fossero migliorate sia l'accesso alla struttura, che la visibilità della segnaletica; il 7,2% degli intervistati vorrebbe fossero migliorate la completezza e la precisione delle informazioni e il 4,8% la pulizia degli ambienti; infine, la cortesia e la competenza degli operatori potrebbe essere migliorata secondo l'opinione del 4,0% degli utenti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2022

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	4,0
Pulizia degli ambienti	4,8
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	7,3
Visibilità della segnaletica	8,9
Accesso alla struttura	8,9
Tempi di attesa per accedere al Servizio	9,7
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	17,7
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	22,6
Nessun aspetto	29,0
Snellimento della modulistica	30,7
Prolungamento dell'orario di apertura	44,4

Fonte: Eurispes.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul *Settore Economico Finanziario ICT e Personale*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 51,6% degli utenti intervistati ha espresso un ottimo giudizio in merito e il 25,8% una valutazione eccellente. Per il 20,2% degli utenti, la valutazione del Servizio è discreta, mentre per il 2,4%, è scadente.



TABELLA 24

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...

Anno 2022

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	0,0
2	2,4
3	20,2
4	51,6
5	25,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Conclusioni

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- *la misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al Servizio proposto dal Comune;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

Dall'analisi delle risposte è emerso che le criticità riscontrate dagli utenti riguardano quasi esclusivamente percentuali minori, di cui si terrà conto ai fini di una rilevazione completa ed esaustiva. A seguire l'elenco delle **criticità**.

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Il 22,6% degli utenti intervistati, quindi poco più di uno su cinque, considera l'orario di apertura del Servizio poco adeguato. Il 58,9% riterrebbe utile, infatti, un'estensione dell'orario di apertura degli uffici al pubblico.

- *L'individuazione degli sportelli*

Il 18,5% degli intervistati, sostiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia poco chiara.

- *Funzionalità degli ambienti*

La funzionalità degli ambienti comprende la presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori per i moduli a disposizione dell'utenza, sistemi elimina code, numero di posti a sedere per l'attesa agli sportelli, etc. Il 32,3% degli intervistati sostiene che gli ambienti siano poco funzionali e, nello specifico, il 38,7% degli utenti, ritiene insufficiente il numero di posti a sedere per l'attesa.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda "*Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati*", il 44,4% dei rispondenti è d'accordo nel ritenere che vi sia la necessità di un prolungamento dell'orario di apertura. Dall'indagine effettuata, tale dato, risulta il bisogno più frequentemente espresso.

Di seguito, in percentuale decrescente, gli aspetti che gli utenti vorrebbero fossero migliorati:

- *snellimento della modulistica: 30,7%;*
- *nessun aspetto: 29,0%*
- *numero di posti a sedere per l'attesa: 22,6%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 17,7%;*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 9,7%;*
- *accesso alla struttura: 8,9%;*
- *visibilità della segnaletica: 8,9%;*



- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 7,3%;*
- *pulizia degli ambienti: 4,8%;*
- *cortesia e competenza degli operatori: 4,0%.*

Dallo studio effettuato è emerso che i **punti di forza** evidenziati dall'indagine sono:

- *i tempi di attesa per accedere al Servizio;*
- *l'accesso alla struttura;*
- *la pulizia degli ambienti;*
- *la completezza e la precisione delle informazioni fornite dagli operatori;*
- *la cortesia e la disponibilità agli sportelli;*
- *la comprensione della modulistica;*
- *il supporto ricevuto agli sportelli.*

Dall'indagine è emerso che il livello di *gradimento del Settore Economico Finanziario ICT e Personale* del Comune di Tempio Pausania è **più che ottimo** e le criticità emerse non influenzano in maniera rilevante la qualità complessiva del settore valutato.



Capitolo VI

Gradimento Servizio Polizia Locale

Dati strutturali – Tabelle
Gradimento Servizio Polizia Locale

Servizio valutato

Il Servizio Polizia Locale è stato valutato da 140 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato
Anno 2022
Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio Polizia Locale	140	21,3

Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 52,9%, appartiene al genere femminile.

TABELLA 2

Genere
Anno 2022
Valori percentuali

Genere	%
Maschio	47,1
Femmina	52,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Si rivolgono più frequentemente al Servizio di Polizia Locale, le persone che hanno un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, con una percentuale del 62,1%. Nel 20,0% dei casi hanno più di 65 anni e con la percentuale, del 17,9% invece, troviamo coloro che hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni.



TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2022

Valori percentuali

Fasce di età	%
16/34	17,9
Oltre 65 anni	20,0
35/64	62,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La metà degli utenti, il 50,0%, è sposato/a. Il 27,8% ha dichiarato di essere nubile/celibe, il 12,9% è separato/a o divorziato/a e il 9,3% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2022

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	9,3
Separato/divorziato	12,9
Nubile/celibe	27,8
Sposato/convivente	50,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La metà degli utenti che ha usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, il 50,0%, è in possesso del diploma di maturità, il 26,4% ha la licenza media inferiore, il 18,6% il diploma di laurea o un master, il 2,9% quella elementare e, infine il 2,1% degli utenti ha dichiarato di non possedere alcun titolo.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2022

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	2,1
Licenza elementare	2,9
Laurea/master	18,6
Licenza media inferiore	26,4
Diploma di maturità	50,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La professione svolta da chi si rivolge al Servizio non presenta differenze sostanziali tra le percentuali. Il 35,7% degli utenti intervistati nel periodo preso in



esame, è lavoratore dipendente, il 15,7% pensionato, il 15,0% lavoratore autonomo, le/i casalinghe/i sono l'11,5%, il 9,3% è libero professionista, mentre il 7,1% è rappresentata da studenti e infine, il 5,7% degli intervistati ha dichiarato di essere in cerca di occupazione.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2022

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
In cerca di occupazione	5,7
Studente	7,1
Libero professionista	9,3
Casalinga/o	11,5
Lavoratore autonomo	15,0
Pensionata/o	15,7
Lavoratore dipendente	35,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Quasi tutti gli utenti intervistati, il 95,0%, sono italiani, il 4,3% sono stranieri, mentre soltanto lo 0,7% ha la doppia cittadinanza.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2022

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,7
Straniera	4,3
Italiana	95,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti è residente a Tempio Pausania.



TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2022

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Bortigadas	0,7
Cagliari	0,7
Chiararamonti	0,7
Nuchis	0,7
Nulvi	0,7
Luras	1,5
Calangianus	2,1
Aggius	2,9
Tempio Pausania	89,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 55,0%, considera l'orario di apertura del Servizio al pubblico, abbastanza adeguato, il 18,6%, lo ritiene molto adeguato, mentre per il 17,1% dei rispondenti, l'orario del Servizio è poco adeguato; infine è l'orario non è ritenuto affatto adeguato dal 9,3% degli utenti.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2022

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	9,3
Poco	17,1
Molto	18,6
Abbastanza	55,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli intervistati, il 57,1%, riterrebbe utile l'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 42,9% non lo ritiene necessario.

TABELLA 10

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?

Anno 2022

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
No	42,9
Sì	57,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggioranza degli utenti, il 52,5% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'attuale orario di apertura che dopo l'orario di chiusura, mentre il 25,0% vorrebbe che l'ampliamento dell'orario fosse esteso oltre l'attuale chiusura. Infine, il 22,5% vorrebbe che il Servizio aprisse prima.

TABELLA 11

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?

Anno 2022

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Prima dell'attuale orario di apertura	22,5
Dopo l'attuale orario di chiusura	25,0
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	52,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono stati ritenuti abbastanza adeguati dalla maggior parte degli intervistati, il 52,9% e lo sono molto per il 23,6% dei rispondenti; sono stati giudicati, invece, poco adeguati dal 13,5% degli utenti e non lo sono per niente per il 4,3%. Il 5,7% non ha espresso opinioni in merito.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Per niente	4,3
Non so/non risponde	5,7
Poco	13,5
Molto	23,6
Abbastanza	52,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



La maggioranza degli utenti, il 65,7%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre è di opinione contraria il 34,3% dei rispondenti, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2022

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	34,3
Agevole, non presenta barriere architettoniche	65,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La segnaletica per individuare gli sportelli è ritenuta abbastanza chiara dalla maggior parte dei rispondenti, il 53,6%. Si presenta, invece, poco chiara per il 19,3%, e, allo stesso tempo, lo è molto, con la stessa percentuale del 19,3%. Infine, non è ritenuta per niente chiara dal 7,8% degli intervistati.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2022

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	7,8
Molto	19,3
Poco	19,3
Abbastanza	53,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

Il 43,6% degli utenti, ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e per il 25,7% lo sono molto. Il 15,0% non esprime giudizi in merito, mentre il 10,7%, ritiene gli ambienti poco puliti. Infine, il 5,0% degli intervistati, pensa che non lo siano per niente.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	5,0
Poco	10,7
Non so/non risponde	15,0
Molto	25,7
Abbastanza	43,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Per il 47,1% delle persone intervistate, gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali, e lo sono molto per il 18,6%. Il 16,4%, invece, li ritiene poco funzionali, mentre non lo sono per niente per il 6,4% degli utenti. È da segnalare che l'11,5% dei rispondenti non esprime opinioni in merito.

TABELLA 16

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	6,4
Non so/non risponde	11,5
Poco	16,4
Molto	18,6
Abbastanza	47,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Per la maggior parte degli intervistati, 76,4%, i posti a sedere, per l'attesa del Servizio, sono sufficienti, mentre non lo sono per il restante 23,6%.

TABELLA 17

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...

Anno 2022

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	23,6
Sufficienti	76,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

Le informazioni fornite dagli operatori allo sportello raccolgono soprattutto pareri positivi. Il 47,1%, le giudica abbastanza precise, e per il 33,6% lo sono molto. Il 12,1% invece, le ritiene poco precise, mentre per il 4,3% non lo sono per niente. Il 2,9% degli intervistati non fornisce opinioni in merito.

TABELLA 18**Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?**

Anno 2022

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Non so/non risponde	2,9
Per niente	4,3
Poco	12,1
Molto	33,6
Abbastanza	47,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dalla metà degli intervistati, il 50,0% e lo sono molto per il 22,1%; li considera, invece, poco adeguati, il 18,6% dei rispondenti, e per niente il 9,3%.

TABELLA 19**I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze?**

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	9,3
Poco	18,6
Molto	22,1
Abbastanza	50,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La valutazione che riguarda la cortesia degli operatori verso l'utenza raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 42,1%, li ritiene abbastanza cortesi e per il 40,8% lo sono molto. Il 7,1% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e il 10,0% degli utenti non li ritiene cortesi affatto.

TABELLA 20**Gli operatori agli sportelli/uffici sono...**

Anno 2022

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Poco cortesi	7,1
Per niente cortesi	10,0
Molto cortesi	40,8
Abbastanza cortesi	42,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il parere sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. Più della metà degli intervistati, il 52,9%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, e lo è molto per il 23,6%; lo è, invece, poco, per il 20,6% degli utenti e per il 2,9% non lo è affatto.

TABELLA 21**La modulistica è di facile comprensione?**

Anno 2022

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	2,9
Poco	20,6
Molto	23,6
Abbastanza	52,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il supporto ricevuto presso il Servizio di Polizia Locale è abbastanza soddisfacente per il 46,5% degli utenti intervistati, e per il 34,3% lo è molto. Il 12,1% lo ritiene, invece, poco soddisfacente, e infine per il 7,1% degli intervistati non lo è per niente.

TABELLA 22**È stato soddisfatto del supporto ricevuto?**

Anno 2022

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	7,1
Poco	12,1
Molto	34,3
Abbastanza	46,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, il 30,7% degli intervistati è d’accordo nel ritenere che non vi sia da migliorare alcun aspetto. È da segnalare che questa è la percentuale maggiore rispetto alle altre. Il 29,3% degli utenti riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura, il 22,8% vorrebbe che fosse snellita la modulistica e il 17,1%, invece, preferirebbe fossero diminuiti i tempi di attesa per il rilascio dei documenti. Il 15,7% degli intervistati auspica sia un accesso alla struttura più adeguato, che un miglioramento della cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici. Per il 12,1% dei rispondenti il miglioramento dovrebbe riguardare la precisione e la completezza delle informazioni, l’11,5% vorrebbe fosse diminuita l’attesa per accedere al Servizio, mentre per il 10,7% bisognerebbe implementare la funzionalità degli ambienti, aumentando il numero dei posti a sedere. Il 9,3% ritiene la segnaletica poco visibile e infine, il 5,7% degli intervistati ritiene che il miglioramento dovrebbe riguardare la pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2022

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	5,7
Visibilità della segnaletica	9,3
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	10,7
I tempi di attesa per accedere al Servizio	11,5
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	12,1
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	15,7
Accesso alla struttura	15,7
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	17,1
Snellimento della modulistica	22,8
Prolungamento dell’orario di apertura	29,3
Nessun aspetto	30,7

Fonte: Eurispes.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul Servizio di Polizia Locale dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 35,7% degli intervistati, ha formulato un giudizio eccellente in merito e si segnala che questa è la percentuale maggiore rispetto alle altre. Il 29,3% ne dà una valutazione ottima e per il 20,0% degli utenti tale Servizio è discreto. Il 9,3% dei rispondenti lo giudica scadente e il 5,7% lo ritiene insufficiente.



TABELLA 24

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...

Anno 2022

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	5,7
2	9,3
3	20,0
4	29,3
5	35,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Conclusioni

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- *la misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al Servizio proposto dal Comune;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

Dall'analisi delle risposte è emerso che le criticità riscontrate dagli utenti riguardano quasi esclusivamente percentuali minori, di cui si terrà conto ai fini di una rilevazione completa ed esaustiva. A seguire l'elenco delle **criticità**.

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Gli orari di apertura del Servizio sono stati giudicati poco adeguati dal 17,1% degli intervistati e inadeguati dal 9,3%. Inoltre, più della metà dei rispondenti, il 57,1%, riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico; nello specifico, il 52,5% riterrebbe utile sia anticipare l'orario di apertura che posticipare quello della chiusura.

- *L'accesso alla struttura e l'individuazione degli sportelli*

Il 60,2% degli utenti intervistati ritiene che l'accesso alla struttura non sia affatto agevole per la presenza di barriere architettoniche. Inoltre, il 32,6% degli intervistati, sostiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia poco chiara.

- *I tempi di attesa per accedere al Servizio*

Per il 13,5% degli intervistati i tempi di attesa per accedere al Servizio sono poco adeguati e per il 4,3% non lo sono per niente.

- *Accesso alla struttura*

Per il 34,3% degli utenti, l'accesso alla struttura non è agevole per la presenza di barriere architettoniche.

- *La segnaletica per individuare gli sportelli*

Il 19,3% degli intervistati giudica poco chiara la segnaletica per individuare gli sportelli e per il 7,8% non è affatto.

- *I posti a sedere per l'attesa*

Per il 23,6% degli utenti i posti a sedere per l'attesa sono insufficienti.

- *I tempi di attesa per il rilascio di documenti*

Il 18,6% degli utenti ritiene poco adeguati i tempi di attesa per il rilascio dei documenti, e per il 9,3% non lo sono per niente.



- *La comprensione della modulistica*

Per il 20,6% degli intervistati la modulistica è poco comprensibile, e per il 2,9% non lo è affatto.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda “Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati”, il 30,7% degli intervistati è d'accordo nel ritenere che non vi sia nessun aspetto da migliorare, e questa è la percentuale più alta rispetto alle altre.

Di seguito, in percentuale decrescente, gli aspetti che gli utenti vorrebbero fossero migliorati:

- *Prolungamento dell'orario di apertura: 29,3%;*
- *snellimento della modulistica: 22,8%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 17,1%;*
- *accesso alla struttura: 15,7%;*
- *cortesia e competenza degli operatori: 15,7%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 12,1%;*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 11,5%;*
- *numero di posti a sedere per l'attesa: 10,7%;*
- *visibilità della segnaletica: 9,3%;*
- *pulizia degli ambienti: 5,7%.*

Dallo studio effettuato, emerge che le percentuali maggiori corrispondono quasi sempre a valutazioni positive. I **punti di forza** evidenziati dall'indagine sono:

- *la pulizia degli ambienti;*
- *la funzionalità;*
- *la completezza e la precisione delle informazioni fornite dagli operatori;*
- *la cortesia e la disponibilità agli sportelli;*
- *il supporto ricevuto agli sportelli.*

Dall'indagine è emerso che il livello di *gradimento del Servizio di Polizia Locale e Viabilità del Comune* di Tempio Pausania è **eccellente** e le criticità emerse non influenzano in maniera rilevante la qualità complessiva dei settori valutati.



Capitolo VII

Gradimento Servizi Sociali e Plus

Dati strutturali – Tabelle
Gradimento Servizi Sociali e Plus

Servizio valutato

I Servizi Sociali e Plus sono stati valutati da 124 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato
Anno 2022
Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi Sociali e Plus	124	18,9

Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 74,2%, appartiene al genere femminile.

TABELLA 2

Genere
Anno 2022
Valori percentuali

Genere	%
Maschio	25,8
Femmina	74,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Si rivolgono più frequentemente ai Servizi Sociali e Plus, le persone che hanno un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, con una percentuale del 56,4%. Nel 23,4% dei casi, gli utenti, hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e la percentuale minore, corrispondente al 20,2%, è rappresentata, invece, da coloro che hanno più di 65 anni.



TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2022

Valori percentuali

Fasce di età	%
Oltre 65 anni	20,2
16/34	23,4
35/64	56,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 49,2% degli utenti è sposato/a o convivente, il 27,4% è nubile o celibe, il 14,5% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a e l'8,9% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2022

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	8,9
Separato/divorziato	14,5
Nubile/celibe	27,4
Sposato/convivente	49,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 41,8% degli utenti possiede il diploma di maturità, il 36,3%, la licenza media inferiore e il 9,7% ha la laurea o un master; il 6,5% dichiara di possedere la licenza elementare e, infine, il 5,7% non possiede nessun titolo.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2022

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	5,7
Licenza elementare	6,5
Laurea/master	9,7
Licenza media inferiore	36,3
Diploma di maturità	41,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Sono soprattutto i lavoratori dipendenti che si rivolgono più frequentemente ai Servizi Sociali e Plus, con una percentuale del 29,0%. Il 23,4% è rappresentato da casalinghe/i mentre i pensionati sono il 17,7%; il 16,1% degli utenti è in cerca



di occupazione e la stessa percentuale del 5,7% è rappresentata degli intervistati che hanno dichiarato di essere lavoratori autonomi, oppure liberi professionisti. Infine, gli studenti sono il 2,4%.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2022

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	2,4
Libero professionista	5,7
Lavoratore autonomo	5,7
In cerca di occupazione	16,1
Pensionata/o	17,7
Casalinga/o	23,4
Lavoratore dipendente	29,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Quasi tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, sono di nazionalità italiana.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2022

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,8
Straniera	6,5
Italiana	92,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli intervistati risiede a Tempio Pausania.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2022

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Aggius	0,8
Badesi	0,8
Erula	0,8
Nuchis	0,8
Sant'Antonio di Gallura	0,8
Tempio Pausania	96,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 54,8%, considera l'orario di apertura al pubblico del Servizio abbastanza adeguato, e per il 23,4% lo è molto. Il 21,0% degli utenti lo considera, invece, poco adeguato, mentre non lo è per niente solo per lo 0,8% dei rispondenti.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2022

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	0,8
Poco	21,0
Molto	23,4
Abbastanza	54,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il parere sull'utilità dell'estensione dell'orario di apertura del Servizio al pubblico divide le opinioni degli utenti: il 55,6% non lo ritiene necessario, il restante 44,4% è di opinione contraria.

TABELLA 10

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?

Anno 2022

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	44,4
No	55,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, la maggior parte degli intervistati, il 61,8% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'orario di apertura che dopo la chiusura, mentre, il 20,0% prima dell'attuale orario di apertura; infine il 18,2% degli utenti preferirebbe, invece, prolungare l'orario oltre la chiusura in atto.

TABELLA 11

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?

Anno 2022

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	18,2
Prima dell'attuale orario di apertura	20,0
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	61,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono stati giudicati abbastanza adeguati dalla maggior parte degli utenti, il 61,3%, e lo sono molto per il 24,2%. L'8,9% degli intervistati, invece, ritiene gli orari di accesso al Servizio poco adeguati e per il 4,8%, non lo sono per niente; infine, lo 0,8%, non esprime opinioni in merito.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	0,8
Per niente	4,8
Poco	8,9
Molto	24,2
Abbastanza	61,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La grande maggioranza degli utenti giudica agevole l'accesso alla struttura, il 79,0%, mentre non è ritenuto agevole, per la presenza di barriere architettoniche, dal restante 21,0%.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2022

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	21,0
Agevole, non presenta barriere architettoniche	79,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



La segnaletica per individuare gli sportelli è giudicata abbastanza chiara dalla maggior parte dei rispondenti, il 63,7%; si presenta, invece, poco chiara per il 21,8%, mentre, lo è molto per il 13,7% degli utenti. Infine, non è per niente chiara per lo 0,8% degli intervistati.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2022

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	0,8
Molto	13,7
Poco	21,8
Abbastanza	63,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

La valutazione della pulizia degli ambienti raccoglie soprattutto pareri positivi. La metà degli utenti, il 50,8% ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e per il 37,1% lo sono molto, mentre per il 6,5% lo sono a poco. Il 4,8% non ha espresso giudizi in merito e infine lo 0,8% non li ritiene per niente puliti.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	0,8
Non so/non risponde	4,8
Poco	6,5
Molto	37,1
Abbastanza	50,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggior parte degli intervistati, il 52,4 % mentre lo sono poco per il 21,8%. Il 20,2%, invece, li ritiene molto funzionali e il 3,2% per niente. Non esprime alcun giudizio in merito, il 2,4% degli utenti.



TABELLA 16

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)?

Anno 2022

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Non so/non risponde	2,4
Per niente	3,2
Molto	20,2
Poco	21,8
Abbastanza	52,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I posti a sedere per l'attesa del Servizio sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 71,8%, mentre non lo sono, per il restante 28,2%.

TABELLA 17

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...

Anno 2022

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	28,2
Sufficienti	71,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

La valutazione riguardante le informazioni fornite allo sportello dagli operatori raccoglie soprattutto pareri positivi. La maggior parte degli utenti, il 60,5%, giudica le informazioni abbastanza precise, e lo sono molto per il 26,6%; lo sono, invece, poco per il 9,7% degli intervistati, e con la stessa percentuale dell'1,6%, gli utenti non ritengono per niente precise le informazioni ricevute, oppure non esprime opinioni a riguardo.

TABELLA 18**Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?**

Anno 2022

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	1,6
Non so/non risponde	1,6
Poco	9,7
Molto	26,6
Abbastanza	60,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dalla maggioranza degli intervistati, il 62,1%, e lo sono molto per il 18,5%. Sono, invece, ritenuti poco adeguati dal 12,9% degli utenti, mentre non lo sono per niente per il restante 6,5% dei rispondenti.

TABELLA 19**I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze?**

Anno 2022

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	6,5
Poco	12,9
Molto	18,5
Abbastanza	62,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La cortesia degli addetti al Servizio verso l'utenza, raccoglie soprattutto pareri positivi. Più della metà degli intervistati, il 54,8%, ritiene gli operatori abbastanza cortesi e per il 36,3% lo sono molto. Il 6,5% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e, infine, il 2,4% non li ritiene per niente cortesi.

TABELLA 20**Gli operatori agli sportelli/uffici sono...**

Anno 2022

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	2,4
Poco cortesi	6,5
Molto cortesi	36,3
Abbastanza cortesi	54,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Più della metà degli intervistati, il 58,1%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, e per il 22,6% lo è molto. Il 16,1% la giudica, invece, poco comprensibile e per il 3,2% non lo è affatto.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2022

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	3,2
Poco	16,1
Molto	22,6
Abbastanza	58,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il supporto ricevuto è abbastanza soddisfacente per la maggior parte degli intervistati, il 57,3% e lo è molto per il 29,0%; lo è, invece, poco per l'8,9% e per il 4,8% dei rispondenti non lo è per niente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2022

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	4,8
Poco	8,9
Molto	29,0
Abbastanza	57,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

È interessante notare, in questo caso, che alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, la percentuale maggiore espressa dagli intervistati, il 40,3%, è rappresentata da coloro che ritengono che non vi sia bisogno di nessun miglioramento del Servizio. Il 27,4% riterrebbe, invece, utile un prolungamento dell'orario di apertura; una percentuale pari al 21,8% vorrebbe fossero abbreviati i tempi di attesa per il rilascio dei documenti e il 16,9% lo snellimento della modulistica. Il 14,5% degli utenti vorrebbe che fossero accorciati i tempi di attesa per accedervi, mentre il 12,1%, auspica un miglioramento che riguardi la cortesia e la competenza degli operatori agli sportelli/uffici. Il 10,5% degli intervistati ritiene che possa essere migliorato l'aspetto riguardante la funzionalità degli ambienti; il 7,2% desidera un accesso alla struttura più adeguato, mentre il 6,4% auspica un miglioramento nella visibilità della segnaletica. Infine, con la stessa percentuale del 4,8%, gli utenti

vorrebbero sia che fosse migliorata la precisione e la completezza delle informazioni fornite agli sportelli, che la pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2022

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	4,8
Pulizia degli ambienti	4,8
Visibilità della segnaletica	6,5
Accesso alla struttura	7,3
Numero dei posti a sedere	10,5
Cortesìa e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	12,1
Tempi di attesa per accedere al Servizio	14,5
Snellimento della modulistica	16,9
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	21,8
Prolungamento dell'orario di apertura	27,4
Nessun aspetto	40,3

Fonte: Eurispes.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sui *Servizi Sociali e Plus*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 33,9% ha dato un giudizio eccellente in merito e per il 29,8%, il Servizio è ottimo. Il 23,4% ha espresso una valutazione discreta mentre per il 10,5% degli intervistati il Servizio non è sufficientemente valido. Infine, solo il 2,4% degli utenti lo ritiene scadente.

TABELLA 24

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...

Anno 2022

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	2,4
2	10,5
3	23,4
4	29,8
5	33,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Conclusioni

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- *la misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al Servizio proposto dal Comune;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

Dall'analisi delle risposte è emerso che le criticità riscontrate dagli utenti riguardano esclusivamente percentuali minori, di cui si terrà conto ai fini di una rilevazione completa ed esaustiva. A seguire l'elenco delle **criticità**.

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Il 21,0% degli utenti considera l'orario di apertura poco adeguato alle proprie esigenze. Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, la maggior parte degli intervistati, il 61,8% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'orario di apertura che dopo la chiusura, mentre, il 20,0%, ossia un utente su cinque, prima dell'attuale orario di apertura; infine il 18,2% preferirebbe prolungare l'orario oltre la chiusura in atto.

- *I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e informazioni*

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti o informazioni sono stati ritenuti poco adeguati da un utente su cinque, il 19,9% mentre non lo sono per niente per il restante 6,5% degli intervistati.

- *Funzionalità degli ambienti e numero di posti a sedere*

La funzionalità degli ambienti è giudicata poco adeguata dal 21,8% degli utenti e il per il 3,2% non lo è per niente. Inoltre, per il 28,2% degli intervistati i posti a sedere per l'attesa non sono sufficienti.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda "*Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati*", si evidenzia che la percentuale maggiore espressa dagli intervistati, il 40,3%, è rappresentata da coloro che ritengono che non vi sia bisogno di nessun miglioramento e che quindi il Servizio preso in esame, funzioni adeguatamente.

Di seguito, in percentuale decrescente, gli aspetti che gli utenti vorrebbero fossero migliorati:

- *Prolungamento dell'orario di apertura: 27,4%*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 21,8%;*
- *snellimento della modulistica: 16,9%;*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 14,5%;*



- *cortesìa e competenza degli operatori: 12,1%;*
- *numero di posti a sedere per l'attesa: 10,5%;*
- *accesso alla struttura: 7,3%;*
- *visibilità della segnaletica: 6,5%;*
- *pulizia degli ambienti: 4,8%.*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 4,8%;*

Dallo studio effettuato, è emerso che le percentuali maggiori corrispondono sempre a valutazioni positive. I **punti di forza** evidenziati dall'indagine sono:

- *i tempi di attesa per accedere al Servizio;*
- *la segnaletica per individuare gli sportelli;*
- *la pulizia degli ambienti;*
- *la completezza e la precisione delle informazioni fornite dagli operatori;*
- *la cortesìa e la disponibilità agli sportelli;*
- *il supporto ricevuto agli sportelli;*

Dall'indagine è emerso che il livello di *gradimento dei Servizi Sociali e Plus del Comune* di Tempio Pausania è **eccellente** e le criticità emerse non influenzano in maniera rilevante la qualità complessiva dei settori valutati.



<i>CUSTOMER SATISFACTION COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA</i>	1
Prefazione.....	3
<i>Capitolo I Analisi sul Benessere Organizzativo Dipendenti e Dirigenti</i>	5
Metodologia della ricerca	5
Dati strutturali – Tabelle Analisi sul Benessere Organizzativo	6
Servizio di appartenenza	6
Valutazione dell’ambiente di lavoro	6
Sicurezza sul lavoro.....	8
Valutazione complessiva	13
Conclusioni	15
<i>Capitolo II Gradimento dei Servizi Comunali</i>	17
Metodologia della ricerca	17
Dati strutturali – Tabelle Gradimento dei Servizi Comunali.....	18
Servizio valutato	18
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	18
Valutazione dell’accesso al Servizio	21
Valutazione dell’ambiente.....	24
Valutazione del Servizio fornito.....	25
Valutazione complessiva	28
Conclusioni	29
<i>Capitolo III Gradimento del Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese</i>	31
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Settore Affari Istituzionali e Servizi alla Persona ed alle Imprese	31
Servizio valutato	31
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	31
Valutazione dell’accesso al Servizio	34
Valutazione dell’ambiente.....	36
Valutazione del Servizio fornito.....	38
Valutazione complessiva	40



Conclusioni	42
<i>Capitolo IV Gradimento Servizi al Patrimonio ed al Territorio.....</i>	<i>44</i>
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizi al Patrimonio ed al Territorio ...	44
Servizio valutato	44
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	44
Valutazione dell’accesso al Servizio	47
Valutazione dell’ambiente.....	49
Valutazione del Servizio fornito.....	51
Valutazione complessiva	53
Conclusioni	55
<i>Capitolo V Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale. 57</i>	
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale.....	57
Servizio valutato	57
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	57
Valutazione dell’accesso al Servizio	60
Valutazione dell’ambiente.....	62
Valutazione del Servizio fornito.....	64
Valutazione complessiva	66
Conclusioni	68
<i>Capitolo VI Gradimento Servizio Polizia Locale.....</i>	<i>70</i>
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizio Polizia Locale	70
Servizio valutato	70
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	70
Valutazione dell’accesso al Servizio	73
Valutazione dell’ambiente.....	75
Valutazione del Servizio fornito.....	77
Valutazione complessiva	79
Conclusioni	81
<i>Capitolo VII Gradimento Servizi Sociali e Plus.....</i>	<i>83</i>
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizi Sociali e Plus	83
Servizio valutato	83

Sommario



Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	83
Valutazione dell'accesso al Servizio	86
Valutazione dell'ambiente.....	88
Valutazione del Servizio fornito.....	89
Valutazione complessiva	92
Conclusioni	93