



Dal 1982
l'Istituto di Ricerca
degli italiani



Comune di Tempio Pausania

Customer Satisfaction Comune di Tempio Pausania

2020 – 2021





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 2020-2021.

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 per la valutazione del Benessere Organizzativo.

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

- *Servizio di Polizia Locale e Viabilità (P.O.)*
- *Servizio Affari Istituzionali e Personale*
- *Servizio Economico e Finanziario*
- *Servizi alla Persona ed alle Imprese (Sport – Cultura – SUAPE – Servizi Sociali)*
- *Servizi al Patrimonio ed al Territorio*
- *Servizio Edilizia Privata, Ambiente, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali*

I questionari per il *Benessere Organizzativo* sono stati rivolti ai dipendenti dei:

- *Servizi Informativi e Tecnologici ICT (P.O.)*
- *Servizio di Polizia Locale e Viabilità (P.O.)*
- *Servizio Affari Istituzionali e Personale*
- *Servizio Economico e Finanziario*
- *Servizi alla Persona ed alle Imprese (Sport – Cultura – SUAPE – Servizi Sociali)*
- *Servizi al Patrimonio ed al Territorio*
- *Servizio Edilizia Privata, Ambiente, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali*

Per la valutazione del *gradimento dei Servizi Comunali* per il Cittadino sono stati somministrati, tra maggio e ottobre 2020, **570** questionari, mentre per il *Benessere Organizzativo* sono stati intervistati **72** 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 grafici, istogrammi e tabelle che permettono una lettura facile ed immediata delle indagini.



Capitolo I

Gradimento dei Servizi Comunali

Metodologia della ricerca

L'analisi del *gradimento dei Servizi Comunali* è stata effettuata mediante la somministrazione di **570** questionari semi strutturati, predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione e spiegazione della ricerca agli utenti interessati.

Il questionario è composto da 23 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, oltre che caricati sulla pagina istituzionale del Comune di Tempio Pausania per la compilazione online 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 grafici, istogrammi e tabelle per permettere una lettura facile ed immediata dell'Indagine.



Dati strutturali - Grafici e tabelle

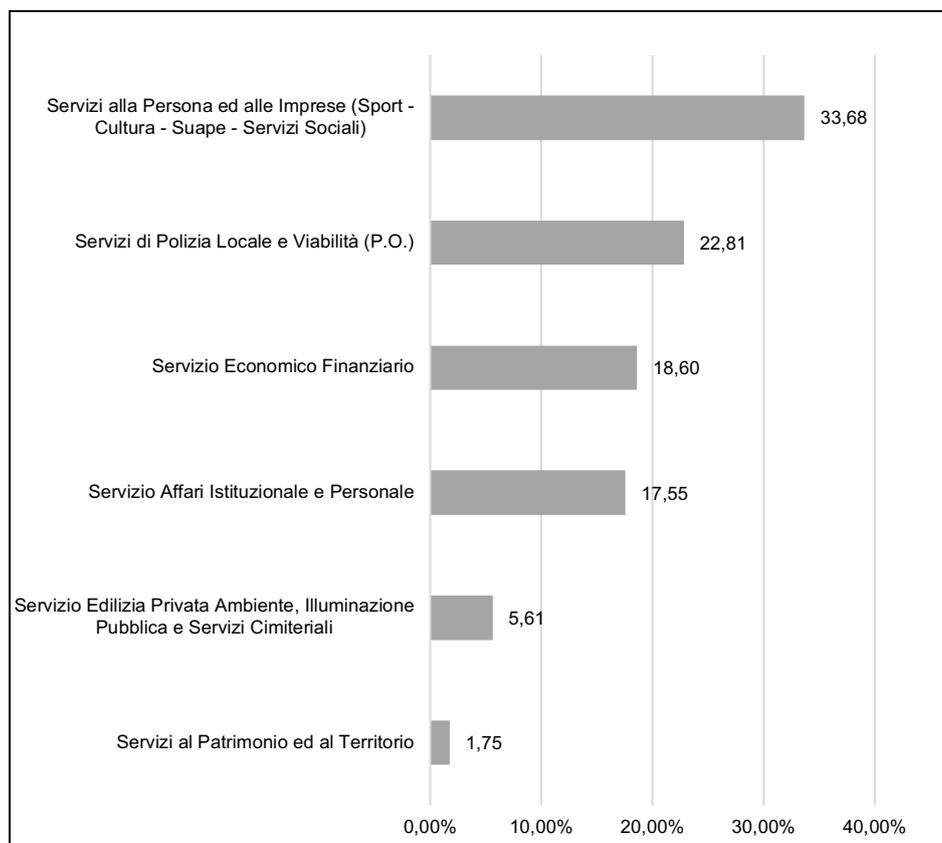
Gradimento Servizi Comunali

I 6 Servizi valutati hanno percentuali di affluenza proporzionali alla presenza degli utenti nei rispettivi uffici.

I Servizi alla Persona ed alle Imprese, che comprendono i settori dello Sport, della Cultura, del SUAPE e dei Servizi Sociali, sono quelli che hanno raccolto il 33,68% di pareri dell'utenza. L'ufficio che ha avuto meno affluenza è quello relativo ai Servizi al Patrimonio e Territorio, che ha raccolto l'1,75% delle opinioni.

GRAFICO 1

Servizio valutato
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

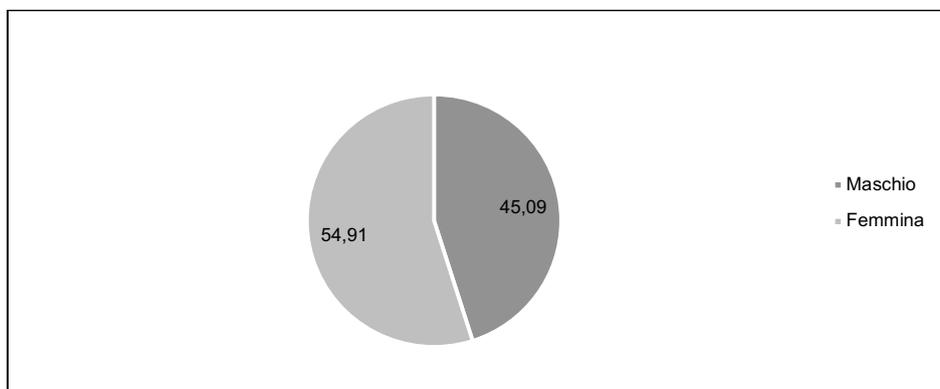


Dati anagrafici di chi usufruisce dei Servizi

Il campione preso in esame è composto dal 54,91% da donne e per il 45,09% da uomini.

GRAFICO 2

Sesso
Anno 2020
Valori percentuali

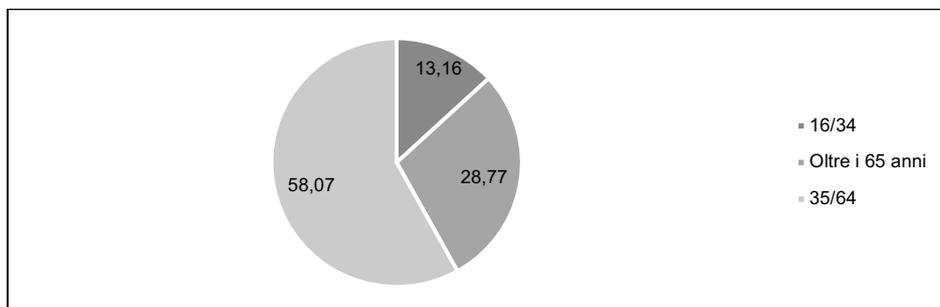


Fonte: Eurispes.

Secondo il campione esaminato, la maggior parte degli utenti che usufruiscono dei Servizi comunali, il 58,07%, è in piena età lavorativa e ha dai 35 ai 64 anni. Un numero comunque considerevole di persone (28,77%) ha più di 65 anni e solo il 13,16% ha dai 16 ai 34 anni.

GRAFICO 3

Età
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

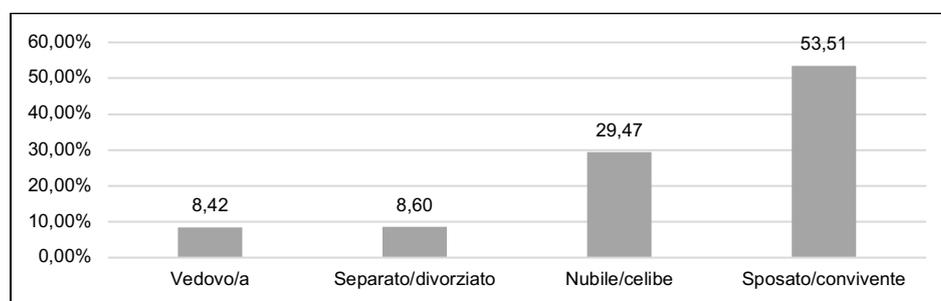
Proporzionalmente alla suddivisione per età, lo stato civile dei rispondenti presenta quindi una situazione equilibrata: la maggior parte degli intervistati, ossia il 53,51% risulta sposato o convivente, il 29,47% è nubile o celibe e l'8,42% è vedovo o separato.

GRAFICO 4

Stato civile

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

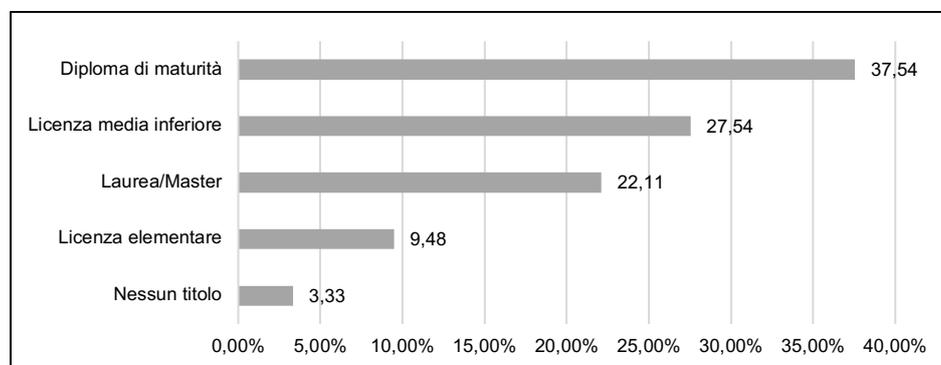
Anche il titolo di studio si presenta coerente con i precedenti dati. Il 37,54% degli utenti possiede il diploma di maturità, il 27,54% delle persone intervistate ha la licenza di scuola media. Il 22,11% possiede una laurea o un master e il 9,48% ha la licenza elementare. Infine, il 3,33% dichiara di non avere nessun titolo.

GRAFICO 5

Titolo di studio

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

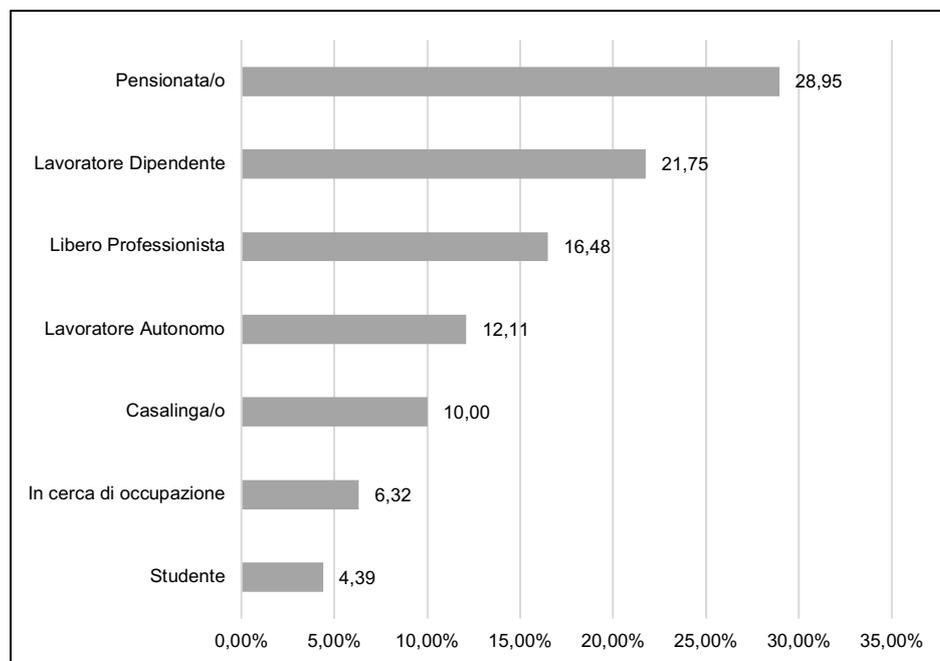
Il 28,95% degli utenti dichiara di essere pensionato; non risultano differenze sostanziali con le altre percentuali: il 21,75% dichiara di essere lavoratore dipendente, il 16,48% sostiene di essere libero professionista, il 12,11% lavora in proprio, il 10,00% dichiara di svolgere il lavoro di casalinga/o e il 6,32% è in cerca di occupazione. Infine, il 4,39% è studente.

GRAFICO 6

Ambito di attività/professione

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Il campione esaminato è composto quasi interamente da cittadini italiani.

TABELLA 1

Nazionalità

Anno 2020

Valori assoluti e percentuali

Nazionalità	V.A.	%
Italiana	559	98,06
Straniera	8	1,41
Italiana e straniera	3	0,53

Fonte: Eurispes.



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

TABELLA 2

Comune di residenza

Anno 2020

Valori assoluti

Comune di residenza	V.A
Aggius	12
Aglientu	2
Alghero	1
Arzachena	1
Badesi	1
Bortigiadas	3
Cagliari	1
Calangianus	4
La Maddalena	2
Loiri Porto San Paolo	1
Luras	4
Nuchis (frazione di Tempio Pausania)	2
Nulvi	1
Olbia	4
Ossi	2
Palau	1
Santa Teresa di Gallura	1
Sadali	1
Sassari	3
Siniscola	2
Solarussa	1
Tempio Pausania	520
Totale	570

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso ai Servizi

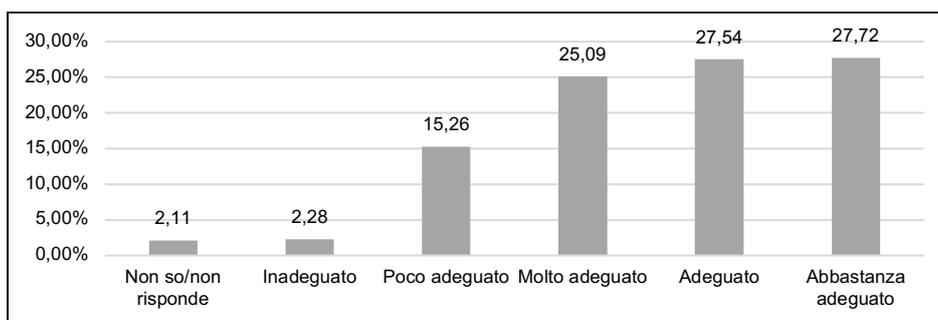
L'orario di apertura degli uffici oggetto dell'Indagine, è abbastanza adeguato per il 27,72% degli intervistati, adeguato per il 27,54% e molto adeguato per il 25,09% dei rispondenti. Il 15,26% degli utenti, trova, invece, poco adeguati i tempi di apertura al pubblico e il 2,11% non è affatto soddisfatto di tali orari.

GRAFICO 7

L'orario di apertura è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

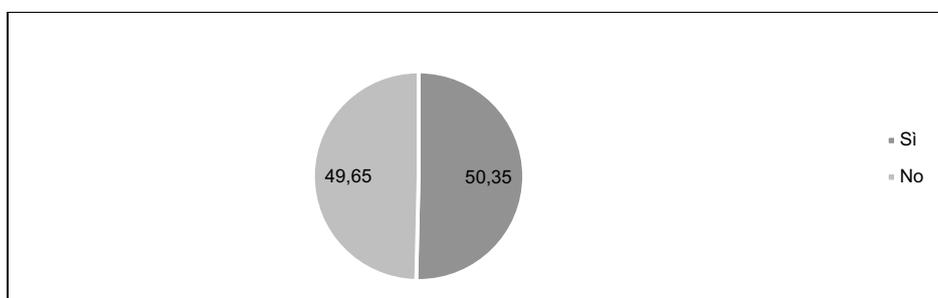
I pareri sull'estensione dell'orario di apertura dei Servizi, dividono gli intervistati in parti pressoché uguali, infatti, il 50,35% la riterrebbe utile, mentre il 49,65% si ritiene soddisfatto dell'orario attuale.

GRAFICO 8

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



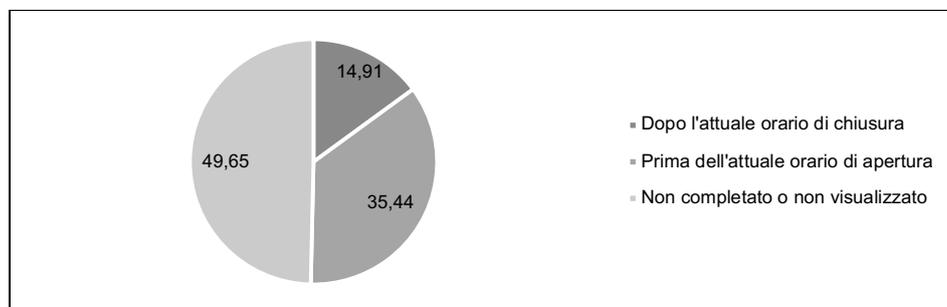
Il 35,44% del campione intervistato, vorrebbe che l'ufficio aprisse prima dell'attuale orario di apertura, mentre il 14,91% vorrebbe accedere agli uffici dopo l'attuale orario di chiusura.

GRAFICO 9

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

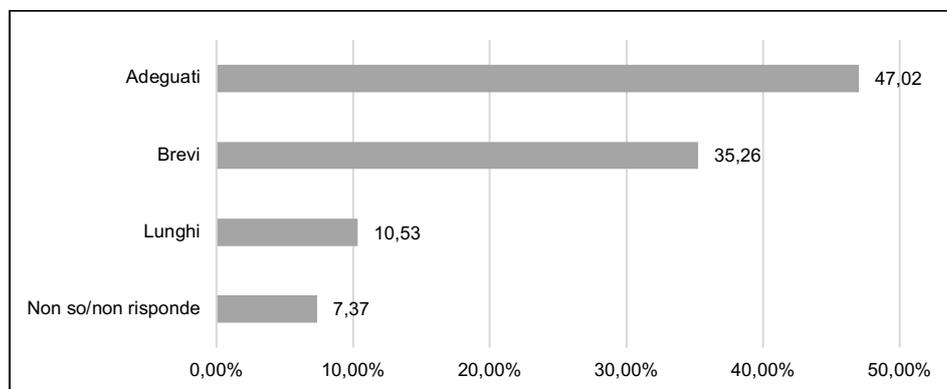
Il 47,02% dei rispondenti ritiene che il tempo di attesa per accedere ai Servizi richiesti sia adeguato, il 35,26% considera l'attesa breve, mentre il 10,53% la ritiene troppo lunga.

GRAFICO 10

I tempi di attesa per accedere ai Servizi sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



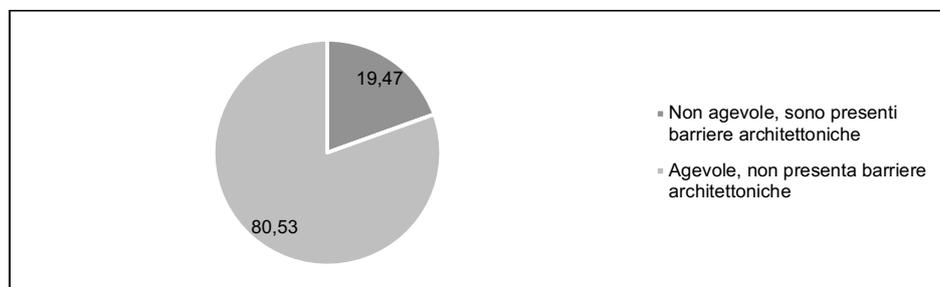
L'accesso alla struttura si presenta agevole per l'80,53% degli intervistati. Il 19,47% ritiene, invece, che non sia agevole per la presenza di barriere architettoniche.

GRAFICO 11

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

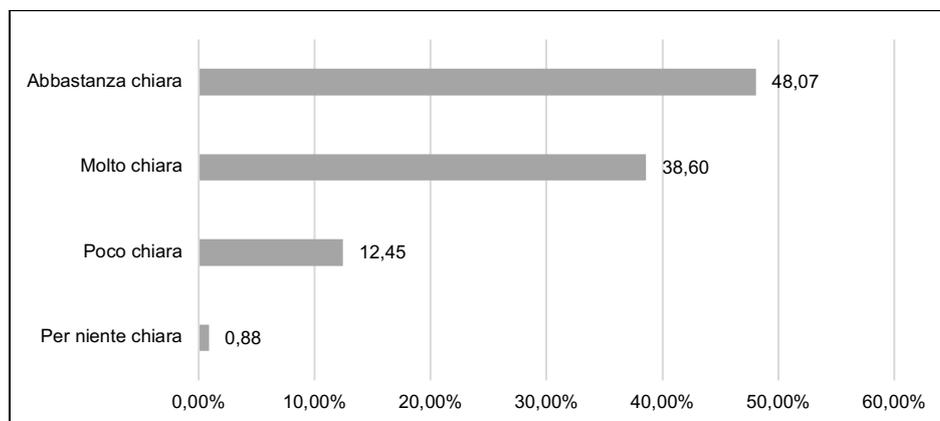
Il 48,07% degli utenti afferma che la segnaletica per individuare gli sportelli, è abbastanza chiara. Il 38,60% la considera molto chiara, mentre il 12,45% degli intervistati la ritiene poco chiara. Lo 0,88%, infine, non la giudica affatto comprensibile.

GRAFICO 12

La segnaletica per individuare gli sportelli è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

La valutazione sulla pulizia degli ambienti trova quasi esclusivamente pareri positivi. Il 3,33% considera gli ambienti poco puliti e solo meno dello 0,18% non si ritiene soddisfatto riguardo questo aspetto.

TABELLA 3

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2020

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Abbastanza	39,30
Molto	30,88
A sufficienza	22,98
Non so/non risponde	3,33
Poco	3,33
Per niente	0,18

Fonte: Eurispes.

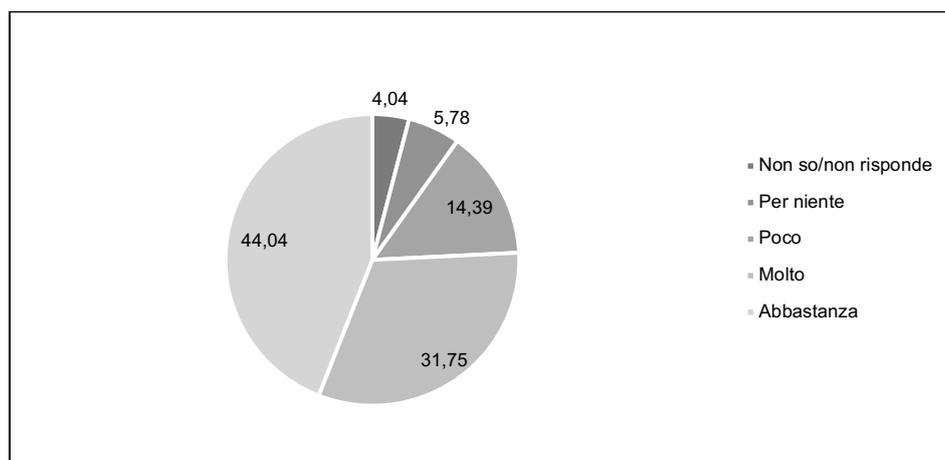
Il 44,04% degli utenti pensa che gli ambienti siano abbastanza funzionali. Il 31,75% ritiene che lo siano molto. Il 14,39% li considera, invece, poco funzionali e solo il 5,78% per niente.

GRAFICO 13

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



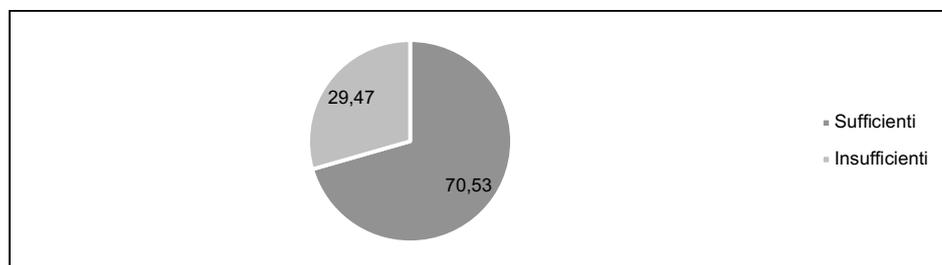
I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la grande maggioranza dei rispondenti, il 70,53%.

GRAFICO 14

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione dei Servizi forniti

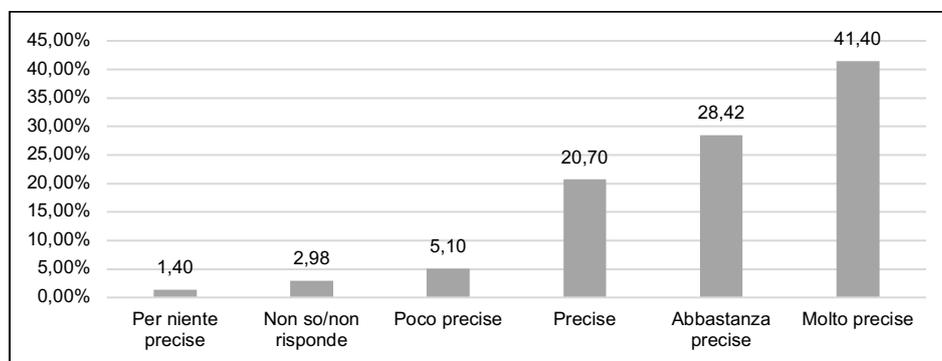
Il 41,40% del campione intervistato ha dichiarato che le informazioni fornite allo sportello per il disbrigo delle pratiche richieste sono molto precise. Lo sono abbastanza per il 28,42% e precise per il 20,70%. Sommando i pareri positivi quindi, la percentuale sale al 90,52%. Conseguentemente, soltanto il 5,10% è poco soddisfatto delle indicazioni ricevute e il restante 1,40% non lo è affatto.

GRAFICO 15

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

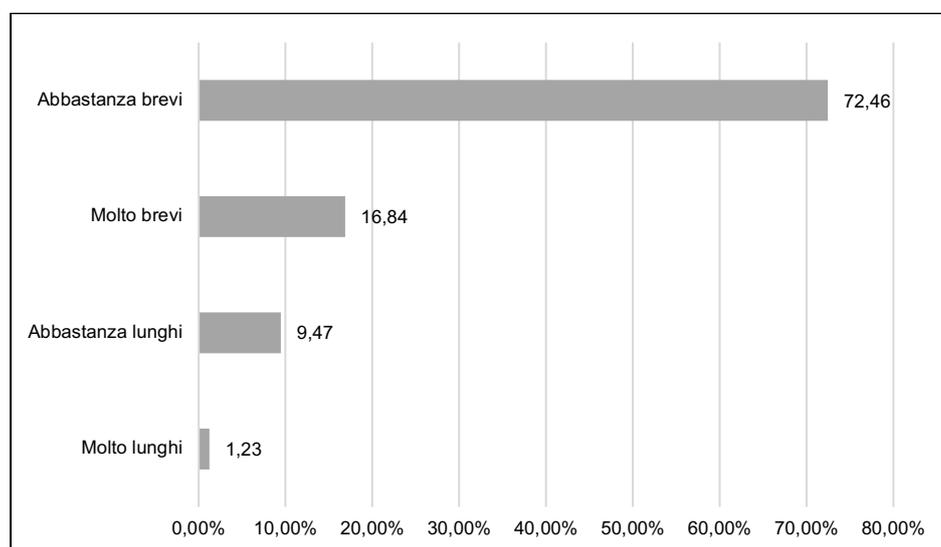
Il rilascio di documenti, certificati e/o informazioni agli sportelli prevede tempi abbastanza brevi per la grande maggioranza degli utenti intervistati, che corrisponde al 72,46%. Sono molto brevi per il 16,84%. Per il 9,47% dei rispondenti sono abbastanza lunghi e per l'1,23% sono invece molto lunghi.

GRAFICO 16

I tempi di attesa per il rilascio dei certificati/documenti/informazioni sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Anche il livello di cortesia degli operatori dei Servizi valutati raccoglie soprattutto pareri positivi: la maggioranza degli utenti, il 54,22% li considera molto cortesi e il 39,82% li ritiene abbastanza cortesi. Soltanto per il 4,91% lo sono poco e l'1,05% li giudica scortesi.

TABELLA 4

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2020

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Molto cortesi	54,22
Abbastanza cortesi	39,82
Poco cortesi	4,91
Per niente cortesi	1,05

Fonte: Eurispes.

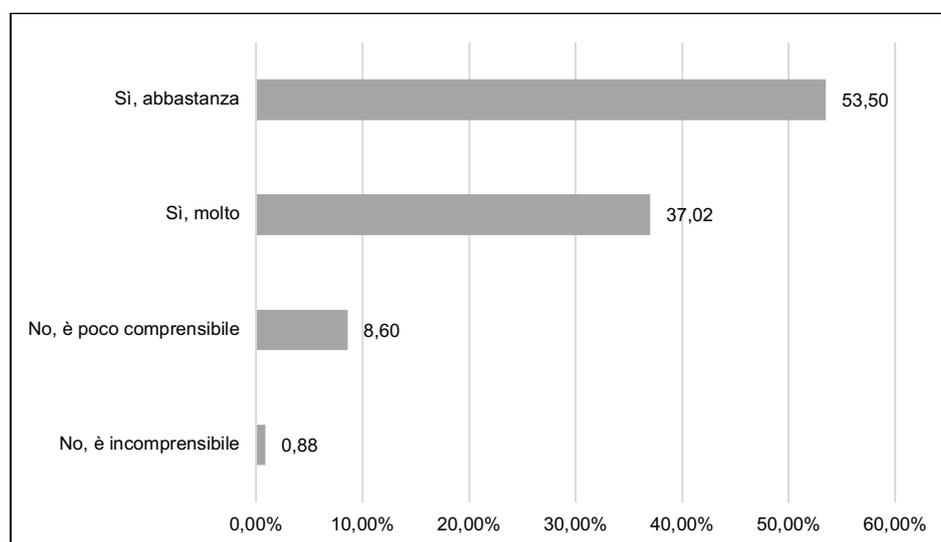
La compilazione di modulistica apposita risulta abbastanza comprensibile agli utenti nel 53,50% dei casi, molto comprensibile per il 37,02% e poco comprensibile per l'8,60% degli intervistati. Soltanto lo 0,88% ha difficoltà nella compilazione della documentazione richiesta.

GRAFICO 17

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Il 43,86% dei rispondenti ritiene molto soddisfacente il supporto ricevuto agli sportelli. I pareri positivi delle valutazioni, equivalenti ad “abbastanza” o “a sufficienza”, raggiungono complessivamente più del 50,00%.

Il 4,21% ritiene tale supporto poco soddisfacente e l'1,40% lo ritiene carente.

TABELLA 5

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2020

Valori percentuali

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Molto	43,86
Abbastanza	35,79
A sufficienza	14,74
Poco	4,21
Per niente	1,40

Fonte: Eurispes.



Tra gli aspetti dei Servizi che gli utenti vorrebbero migliorare, al primo posto, con la percentuale più alta del 38,42%, troviamo il prolungamento dell'orario di apertura. I rispondenti cioè, preferirebbero che gli uffici rimanessero aperti più a lungo. È importante segnalare che il 32,81% ha dichiarato che non c'è nessun aspetto da migliorare, quindi che i Servizi, secondo il parere degli utenti intervistati, funzionano. Il 20,88% vorrebbe uno snellimento della modulistica, il 15,26% dichiara che vorrebbe più posti a sedere, il 14,21% auspicherebbe la diminuzione del tempo di attesa per accedere ai Servizi e il 12,28% vorrebbe che fosse agevolato l'accesso alla struttura. L'11,75% ritiene che possano ancora essere migliorate la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite, il 10,00% vorrebbe che i documenti e/o i certificati rilasciati dagli uffici richiedessero meno tempo di elaborazione, il 9,47% sostiene che la visibilità della segnaletica possa essere migliorata, mentre il 7,02% dichiara che si potrebbe migliorare la cortesia e la competenza degli operatori. Infine, il 5,96% sostiene che si potrebbe migliorare la pulizia degli ambienti. In definitiva, considerate tutte le percentuali, si può dire che i Servizi hanno conteggiato un alto numero di pareri positivi.

TABELLA 6

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2020

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati	%
Prolungamento dell'orario di apertura	38,42
Nessun aspetto	32,81
Snellimento della modulistica	20,88
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	15,26
I tempi di attesa per accedere ai Servizi	14,21
Accesso alla struttura	12,28
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	11,75
Tempi di attesa per il rilascio dei certificati/documenti/informazioni	10,00
Visibilità della segnaletica	9,47
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	7,02
La pulizia degli ambienti	5,96

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 di grande interesse il fatto che sommando le percentuali la maggior parte dei rispondenti abbia dato il punteggio massimo, che corrisponde alla qualità più alta percepita. Il 5,27% degli utenti intervistati ha dato un giudizio non sufficiente e soltanto l'1,05% ha espresso il giudizio più basso, a riprova dell'eccellente livello di apprezzamento espresso nella ricerca effettuata.

TABELLA 7

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 2020

Valori percentuali

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	1,05
2	5,27
3	18,95
4	32,92
5	41,75

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 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*

Gli orari di apertura dei Servizi sono stati giudicati poco adeguati dal 15,26% degli intervistati e inadeguati soltanto dal 2,28%. Tuttavia, poco più della metà dei rispondenti, riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico, in base alle esigenze espresse. Il 35,44%, vorrebbe che gli uffici aprissero prima dell'attuale orario, mentre il 14,91% vorrebbe accedervi dopo l'orario previsto di chiusura.

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

Il 19,47% degli utenti intervistati ritiene che l'accesso alla struttura non sia affatto agevole per la presenza di barriere architettoniche. Inoltre, il 12,45% degli intervistati, sostiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia poco chiara.

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

Per il 9,47% degli intervistati i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti, informazioni etc., sono abbastanza lunghi e per l'1,23% sono invece molto lunghi.

- *La comprensione della modulistica*

Considerato che la maggior parte dei Servizi offerti dal Comune richiede, soprattutto per il rilascio di svariati documenti, la compilazione della modulistica apposita, la sua comprensione da parte degli utenti riveste grande importanza. Secondo il parere dell'8,60% degli intervistati, i documenti di cui è richiesta la compilazione, sono poco comprensibili.

- *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 14,39% degli



intervistati sostiene che gli ambienti siano poco funzionali e il 5,78% è del parere che non lo siano per niente. Nello specifico, il punto debole è rappresentato dal numero dei posti a sedere, poiché per il 29,47% degli utenti, è insufficiente.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda “*Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati*”, il 38,42% 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: 20,88%;*
- *numero di posti a sedere per l'attesa: 15,26%;*
- *tempi di attesa per accedere ai Servizi: 14,21%;*
- *accesso alla struttura: 12,28%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 11,75%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 10,00%;*
- *visibilità della segnaletica: 9,47%;*
- *cortesìa e competenza degli operatori: 7,02%;*
- *pulizia degli ambienti: 5,96%.*

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

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

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



Capitolo II

Valutazione Benessere Organizzativo

Metodologia della ricerca

L'analisi del *Benessere Organizzativo* è stata effettuata mediante la somministrazione di **72** questionari semi strutturati, predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione e spiegazione della ricerca ai dipendenti dei Servizi.

Il questionario è composto da 20 domande suddiviso in 5 sezioni:

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

I questionari sono stati somministrati sia attraverso il link messo a disposizione dall'Istituto per la compilazione online e sia in forma cartacea. 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 grafici, istogrammi e tabelle per permettere una lettura facile ed immediata dell'Indagine.

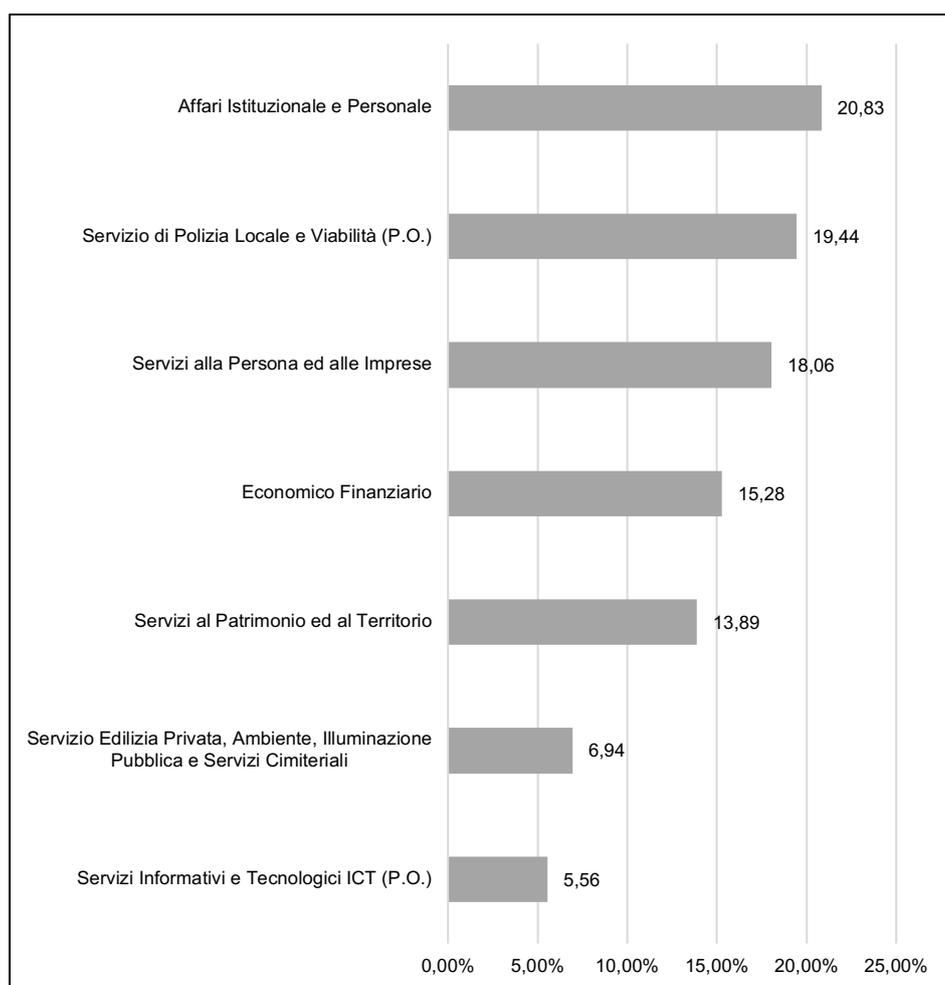


Dati strutturali – Grafici e tabelle Valutazione Benessere Organizzativo

Sono stati valutati 7 Servizi dai rispettivi dipendenti, al fine di rilevare il grado di *Benessere Organizzativo* del Comune di Tempio Pausania. Il numero di risposte varia esclusivamente in base al numero dei dipendenti di ciascun Servizio.

GRAFICO 1

Servizio valutato
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

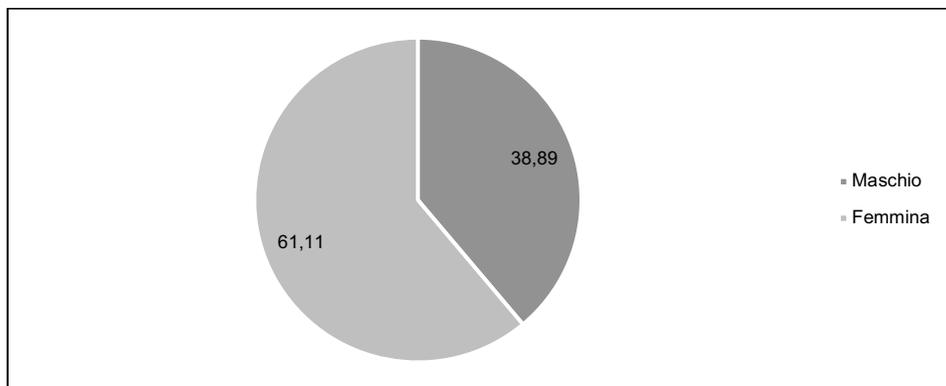


Dati anagrafici di chi compila il questionario

I dipendenti intervistati sono in larga parte donne, il 61,11%.

GRAFICO 2

Sesso
Anno 2020
Valori percentuali

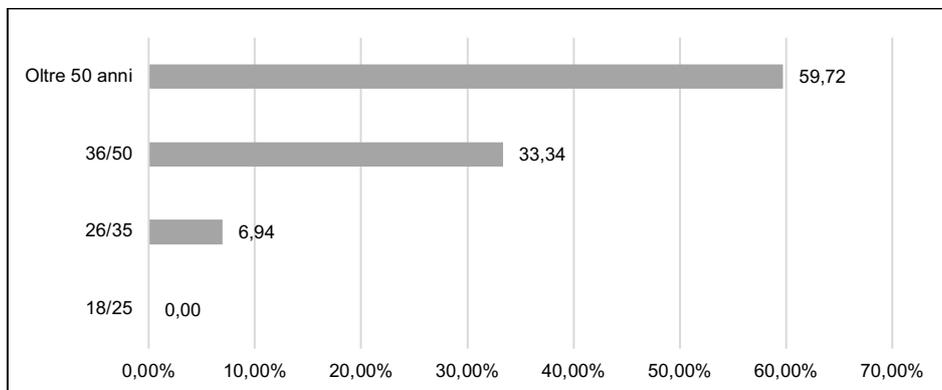


Fonte: Eurispes.

La maggior parte del campione ha oltre 50 anni, il 59,72%. I restanti intervistati, hanno un'età compresa tra i 26 e i 50 anni.

GRAFICO 3

Età
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



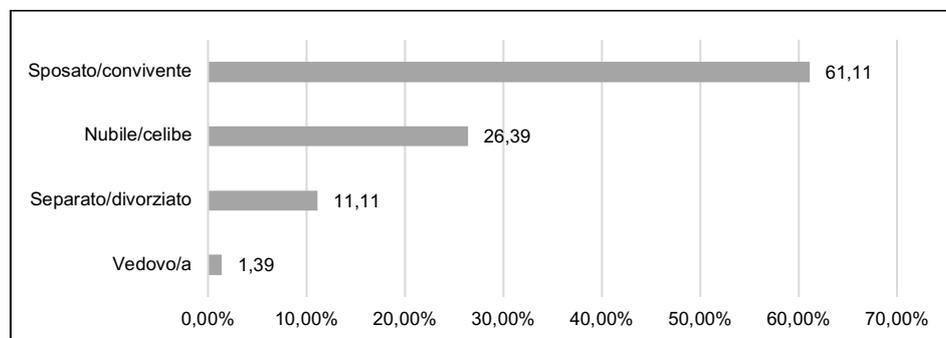
Compatibilmente con l'età rilevata, la maggior parte dei rispondenti (61,11%) è sposato/a o convive col proprio partner, il 26,39% è nubile o celibe, l'11,11% è separato/a o divorziato/a e l'1,39% è vedovo/a.

GRAFICO 4

Stato civile

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

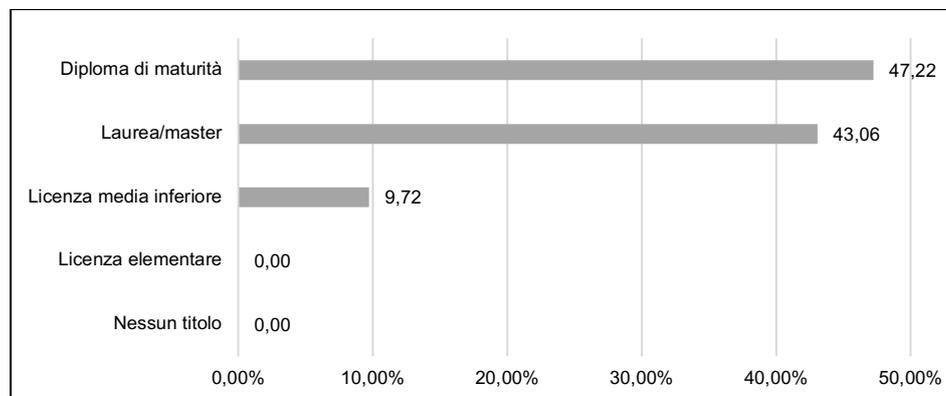
La suddivisione dei dipendenti per titolo di studio ci mostra che il 47,22% dei rispondenti ha il diploma di maturità e il 43,06% possiede la laurea. Il 9,72%, è rappresentata da coloro che hanno la licenza media inferiore.

GRAFICO 5

Titolo di studio

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



La rilevazione del dato relativo agli anni di esperienza lavorativa nel Comune di Tempio Pausania, ha prodotto percentuali che non presentano differenze sostanziali. Si può senz'altro affermare che un numero considerevole di persone esercita nel Comune da meno di 5 anni (20,83%), seguito da una percentuale rilevante di dipendenti con un'esperienza lavorativa che va dagli 11 ai 15 anni (18,06%). Con la medesima percentuale del 13,89%, vi sono sia dipendenti che lavorano dai 16 ai 20 anni, sia dai 21 ai 25 anni che da oltre i 30 anni. La percentuale relativa ai dipendenti che lavorano dai 6 ai 10 anni, del 9,72%, è uguale a quella dei dipendenti che hanno un'esperienza lavorativa dai 26 ai 30 anni.

TABELLA 1

Anni di lavoro nel Comune

Anno 2020

Valori percentuali

Anni di lavoro nel Comune	%
Da 1 a 5 anni	20,83
Da 11 a 15 anni	18,06
Oltre i 30 anni	13,89
Da 21 a 25 anni	13,89
Da 16 a 20 anni	13,89
Da 26 a 30 anni	9,72
Da 6 a 10 anni	9,72

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente di lavoro

La pulizia degli ambienti è un dato importante per la rilevazione del grado del benessere all'interno del luogo di lavoro. Il 40,28% degli intervistati, ha sostenuto che gli ambienti sono puliti a sufficienza, il 33,33% ritiene che lo siano abbastanza, mentre il 23,61% li giudica poco puliti. La percentuale più bassa, il 2,78% sostiene invece che non lo siano per niente. È da notare che nessuno ha ritenuto gli ambienti molto puliti.

TABELLA 2

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2020

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti puliti?	%
A sufficienza	40,28
Abbastanza	33,33
Poco	23,61
Per niente	2,78
Molto	0,00

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 30,56% dei rispondenti, ha dichiarato che la funzionalità è sufficiente, ma la percentuale di poco inferiore, ossia il 29,17%, afferma che gli ambienti sono invece poco funzionali. Il 26,38%, quindi una percentuale altrettanto considerevole, li ritiene abbastanza funzionali. Il 12,50% rappresenta il parere di coloro che ritengono che gli ambienti in cui si lavora non lo siano per niente.

TABELLA 3

Ritiene che gli ambienti siano funzionali?

Anno 2020

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali?	%
A sufficienza	30,56
Poco	29,17
Abbastanza	26,38
Per niente	12,50
Molto	1,39

Fonte: Eurispes.

La percezione dello spazio disponibile, è un altro elemento molto importante per la rilevazione del grado di benessere all'interno del luogo di lavoro. In questo caso, il 31,94% dei dipendenti, ritiene che tale spazio sia soddisfacente alle proprie esigenze. Il 26,39% lo considera abbastanza adeguato, mentre per il 23,61% è poco adeguato. Il 15,28% lo considera addirittura molto soddisfacente e, per contro, il 2,78% lo ritiene invece per nulla adeguato alle proprie esigenze.

TABELLA 4

Ritiene che lo spazio per la persona sia...

Anno 2020

Valori percentuali

Ritiene che lo spazio per persona sia...	%
Soddisfacente	31,94
Abbastanza soddisfacente	26,39
Poco soddisfacente	23,61
Molto soddisfacente	15,28
Per niente soddisfacente	2,78

Fonte: Eurispes.



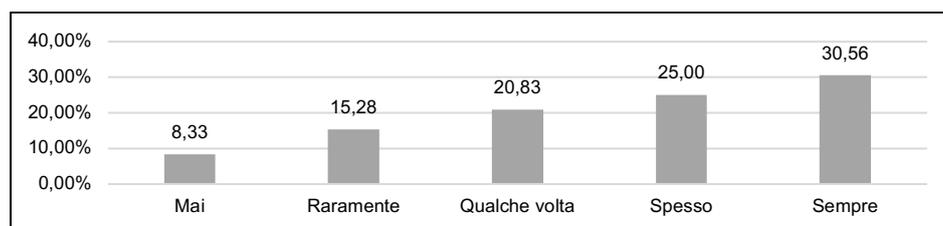
All'interno degli uffici, oltre alle norme anti Covid-19, è necessario che vi sia, sempre e comunque, il rispetto della Privacy di tutti gli interessati del caso. Il 30,56% dei dipendenti, ha dichiarato che la Privacy è sempre garantita. Il 25,00% sostiene che viene garantita spesso, mentre il 20,83% solo qualche volta. Il 15,28% ritiene che solo raramente vi sia il rispetto della Privacy, mentre per l'8,33%, questa non viene mai assicurata.

GRAFICO 6

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Sicurezza sul lavoro

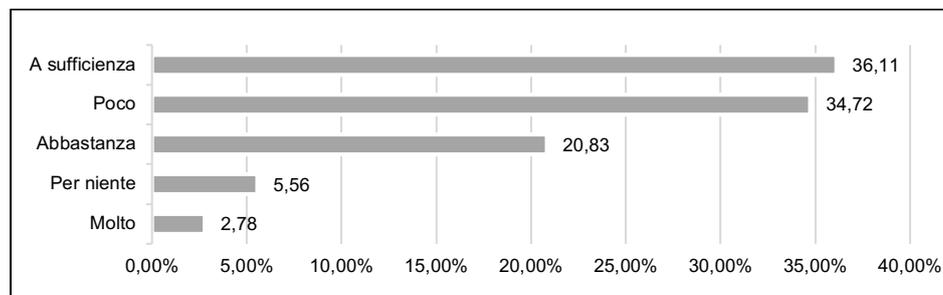
L'Ente tutela la salute dei propri dipendenti, secondo il parere del 36,11% degli intervistati. Una percentuale equivalente al 34,72% sostiene che la salute sia poco tutelata e il 20,83% ritiene, invece, che lo sia abbastanza. Il 5,56% afferma che la salute non sia affatto garantita e infine il 2,78% considera la salute molto tutelata.

GRAFICO 7

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



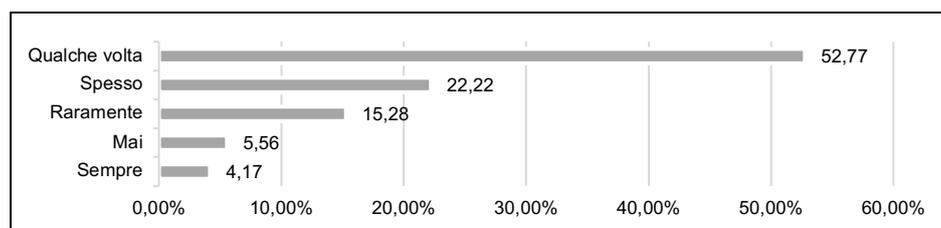
Secondo il parere di più della metà degli intervistati, ossia il 52,77%, le eventuali richieste inoltrate all'Ente da parte dei dipendenti, vengono prese in considerazione qualche volta. Per il 22,22% le necessità vengono prese in considerazione spesso, mentre per il 15,28% soltanto raramente. Non vengono mai prese in considerazione secondo il parere del 5,56% dei rispondenti e, al contrario, vengono prese sempre in considerazione dal 4,17% degli intervistati.

GRAFICO 8

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

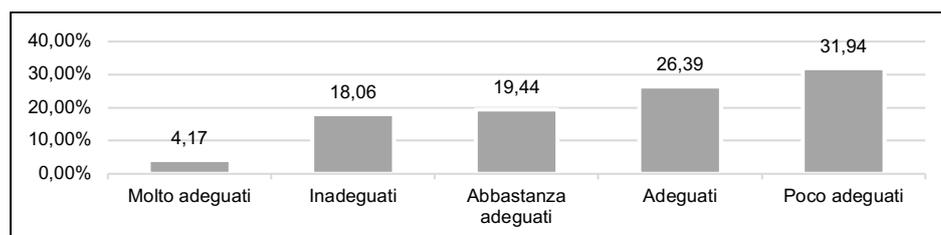
La percezione della sicurezza sul lavoro è un dato importante per l'analisi del *Benessere Organizzativo*. In questo caso, le risposte date dai dipendenti non presentano differenze sostanziali tra loro, ossia, non vi è un'opinione predominante su tutte. La percentuale del 31,94% rappresenta l'opinione secondo la quale le misure di sicurezza sono poco adeguate nell'ambiente in cui si lavora. Di poco inferiore è il numero dei rispondenti che, invece, dichiara che tali misure siano idonee (26,39%). Il 19,44% degli intervistati, ritiene che le misure di sicurezza siano abbastanza adeguate, mentre, per il 18,06% non lo sono affatto. Infine, per il 4,17% sono molto conformi.

GRAFICO 9

Come valuta le misure di sicurezza nell'ambito lavorativo?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'organizzazione

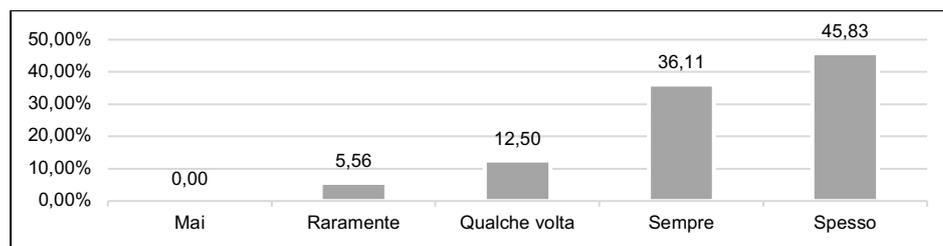
La definizione e la chiarezza dei compiti lavorativi sono di fondamentale importanza per svolgere il proprio lavoro in maniera adeguata ed efficiente. A questo proposito, la valutazione complessiva di questo aspetto è positiva, perché il 45,83% dei dipendenti, ritiene che questi aspetti siano garantiti spesso, il 36,11% li considera garantiti sempre e per il 12,50% soltanto qualche volta. Infine, per il 5,56% tali aspetti sono osservati raramente. È da segnalare che nessuno ha risposto “mai” a tale domanda.

GRAFICO 10

I compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

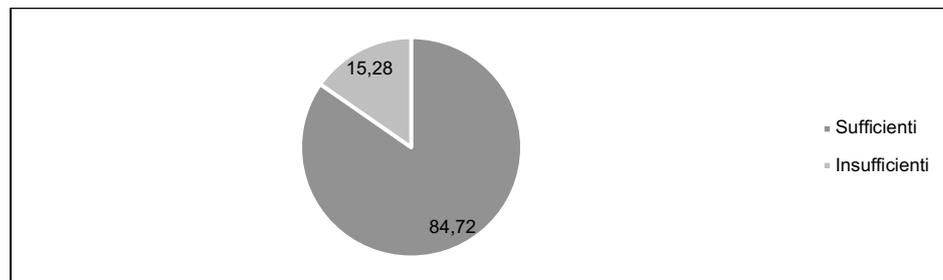
Le risorse e i mezzi messi a disposizione dei dipendenti, al fine di svolgere in maniera adeguata i compiti assegnati, sono sufficienti per la grande maggioranza degli intervistati, ovvero per l'84,72%. Sono invece ritenuti insufficienti per il restante 15,28%.

GRAFICO 11

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



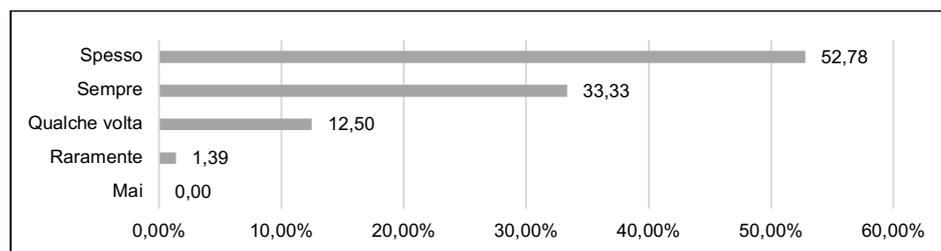
Il rapporto con i colleghi, con cui quotidianamente si trascorrono una buona parte delle ore della giornata, è rilevante nell'ambiente di lavoro. A questo proposito, la valutazione che è stata data dagli intervistati, è perlopiù positiva. Più della metà dei dipendenti, il 52,78%, ha dichiarato che questa collaborazione esiste spesso. Una percentuale ugualmente considerevole, il 33,33%, ritiene che tale cooperazione ci sia sempre. Il 12,50%, invece, fa affidamento sulla collaborazione tra colleghi soltanto qualche volta, mentre l'1,39% sostiene che vi sia raramente.

GRAFICO 12

Esiste collaborazione tra colleghi?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

La percezione di sé stessi come facenti parte di un gruppo che lavora con un fine comune, oppure, al contrario, il sentirsi emarginati nell'ambiente lavorativo, può influenzare in maniera sensibile la qualità del lavoro stesso. In questo caso, la maggioranza dei rispondenti, il 65,28%, ha dichiarato di non essersi mai sentito emarginato all'interno dell'ambiente di lavoro. Il 30,55% ha sostenuto di essersi sentito escluso dal gruppo raramente e il 4,17% soltanto qualche volta. È da evidenziare, a questo proposito, che nessuno degli intervistati ha risposto "spesso" o "sempre", a riprova della valutazione positiva di questo importante aspetto.

TABELLA 5

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2020

Valori percentuali

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?	%
Mai	65,28
Raramente	30,55
Qualche volta	4,17
Sempre	0,00
Spesso	0,00

Fonte: Eurispes.



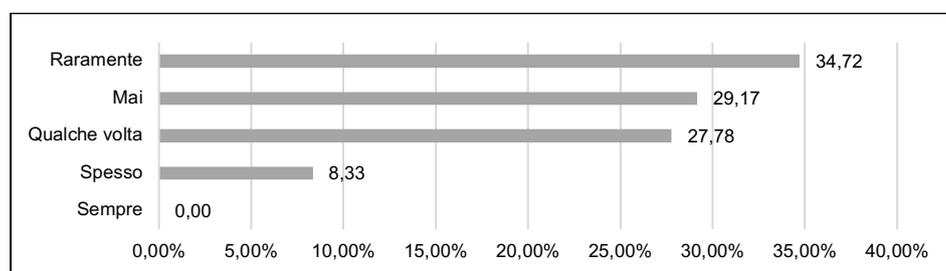
Il 34,72% dei rispondenti ritiene che ci siano disparità di trattamenti nell'ambiente di lavoro soltanto raramente. Il 29,17% ha dichiarato di non averne mai percepito, mentre il 27,78% sostiene di averla percepita qualche volta. Infine, per l'8,33% tale condizione di disparità di trattamento esiste spesso.

GRAFICO 13

Ci sono disparità di trattamento nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

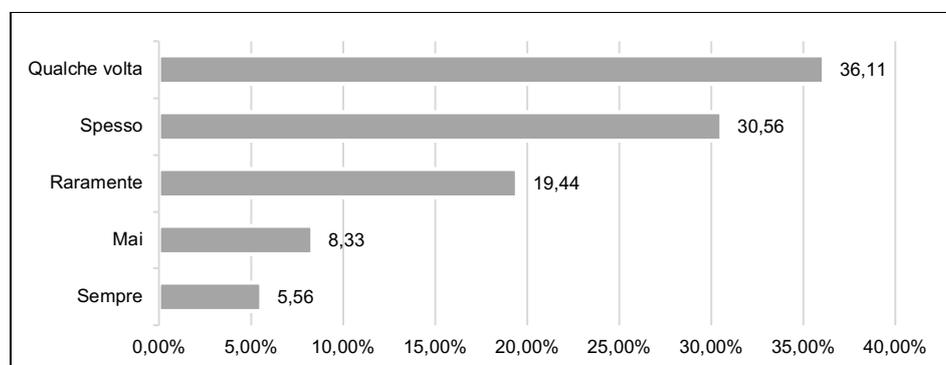
Il 36,11% dei dipendenti intervistati, sostiene che la meritocrazia per l'impegno sul lavoro viene garantita qualche volta. Le percentuali non presentano però differenze significative, poiché per il 30,56%, la meritocrazia è garantita spesso. Per il 19,44% esiste solo raramente, mentre l'8,33%, sostiene non ci sia. Per il 5,56%, infine, esiste sempre all'interno dell'ambiente di lavoro.

GRAFICO 14

Esiste meritocrazia per l'impegno sul lavoro?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



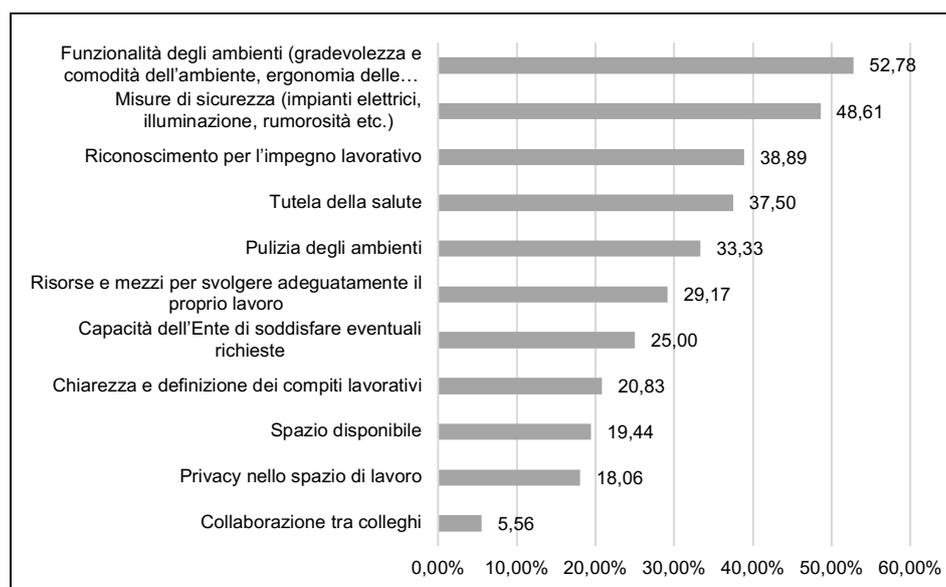
Alla domanda “*Quali aspetti del suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?*”, considerando che era possibile dare più di una risposta, la variabile che ha ottenuto un punteggio maggiore è stata quella relativa alla funzionalità degli ambienti. Il 52,78% ritiene che si possano migliorare gli aspetti legati alla gradevolezza e all’ospitalità degli uffici, all’ergonomia delle sedute, alla funzionalità degli arredi etc. Il dato relativo alle misure di sicurezza rappresenta il secondo aspetto che emerge dall’Indagine, infatti, il 48,61% dei rispondenti, ritiene perfezionabili gli aspetti relativi alla sicurezza degli impianti elettrici, illuminazione, rumorosità etc. Può migliorare, anche, il riconoscimento per l’impegno lavorativo per il 38,89% dei dipendenti intervistati, percentuale di poco superiore a quella relativa alla tutela della propria salute (37,50%). Sarebbe opportuno ottimizzare la pulizia degli ambienti per il 33,33% degli intervistati, mentre le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro sono migliorabili per il 29,17%. Le percentuali minori, ma in questo caso non meno significative, sono rappresentate dalla capacità dell’Ente di soddisfare eventuali richieste (25,00%), dalla chiarezza e dalla definizione dei compiti lavorativi (20,83%), dallo spazio disponibile (19,44%), dalla Privacy nello spazio di lavoro (18,06%) e infine dalla collaborazione tra colleghi (5,56%).

GRAFICO 15

Quali aspetti del Suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2020

Valori percentuali



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. È importante notare che il parere dell'81,94% degli intervistati si sia quasi equamente diviso tra la valutazione discreta (41,67%) e quella ottima (40,27%). Il 12,50% si divide tra la valutazione scarsa e insufficiente, con l'8,33% che la considera non sufficiente e il 4,17% che la ritiene scarsa. Il 5,56% ritiene invece di avere un grado di soddisfazione lavorativa eccellente.

TABELLA 6

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 2020

Valori percentuali

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	4,17
2	8,33
3	41,67
4	40,27
5	5,56

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**.

- *Lo spazio disponibile all'interno del luogo di lavoro*

La percezione dello spazio disponibile necessario per svolgere adeguatamente il proprio lavoro è un elemento molto importante per la rilevazione del grado di benessere all'interno degli uffici. Per il 23,61% degli intervistati è poco adeguato e il 2,78% lo ritiene inadeguato alle proprie esigenze.

- *La Privacy nel luogo di lavoro*

All'interno degli uffici, oltre alle norme anti Covid-19, è necessario che vi sia, sempre e comunque, il rispetto della Privacy di tutti gli interessati del caso. A questo proposito, anche se la valutazione complessiva è positiva, è importante segnalare che per il 20,83% degli intervistati, questa viene garantita solo qualche volta. Il 15,28% ritiene che solo raramente vi sia il rispetto della Privacy, mentre per l'8,33%, questa non viene mai garantita.

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

La tutela della salute nell'ambiente di 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. È necessario altresì considerare che un numero non trascurabile, con una percentuale equivalente al 34,72% dei dipendenti, sostiene che la salute sul lavoro sia poco tutelata. Il 5,56% non si sente affatto tutelato sotto questo aspetto.

- *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 alla funzionalità degli ambienti.



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

- *funzionalità degli ambienti: 52,78%;*
- *misure di sicurezza: 48,61%;*
- *riconoscimento per l'impegno lavorativo: 38,89%;*
- *tutela della salute: 37,50%;*
- *pulizia degli ambienti: 33,33%;*
- *risorse e mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro: 29,17%;*
- *capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste: 25,00%;*
- *chiarezza e definizione dei compiti assegnati: 20,83%;*
- *spazio disponibile: 19,44%;*
- *Privacy: 18,06%;*
- *collaborazione tra colleghi: 5,56%.*

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:

- *la valutazione dell'organizzazione del lavoro;*
- *le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro;*
- *la collaborazione tra colleghi;*
- *percezione del livello di inserimento lavorativo;*
- *la valutazione personale del grado di soddisfazione lavorativa nel suo complesso.*

Dall'indagine è emerso che il livello del *Benessere Organizzativo* è più che discreto, 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 della funzionalità degli ambienti.



Capitolo III Gradimento Servizio di Polizia Locale e Viabilità

Dati strutturali – Grafici e tabelle
Gradimento Servizio di Polizia Locale e Viabilità

Il Servizio di Polizia Locale e Viabilità è stato valutato da 130 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato
Anno 2020
Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio di Polizia Locale e Viabilità (P.O.)	130	100,00

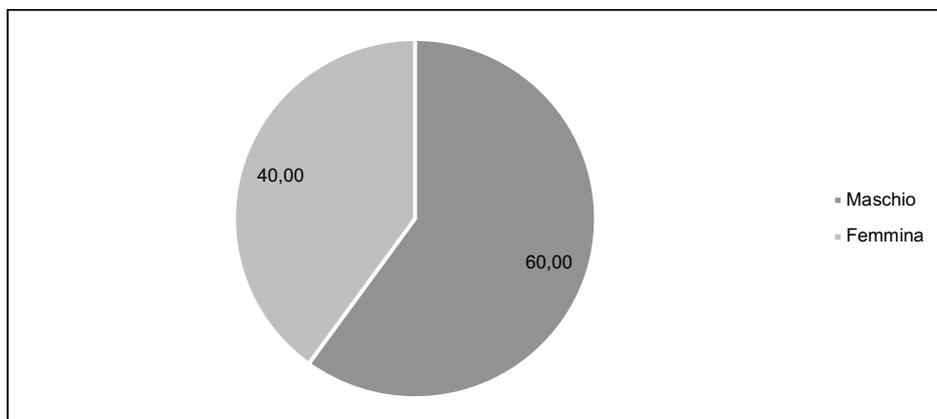
Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 60,00%, è di sesso maschile.

GRAFICO 1

Sesso
Anno 2020
Valori percentuali



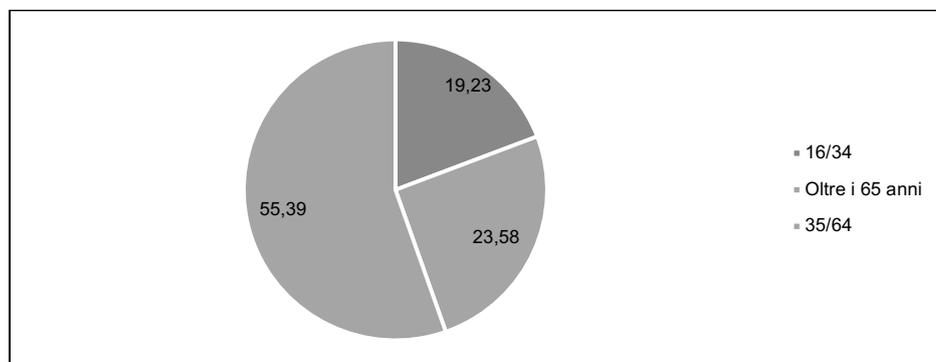
Fonte: Eurispes.



Si rivolgono più frequentemente al Servizio di Polizia Locale e Viabilità, le persone che hanno dai 35 ai 64 anni, con una percentuale del 55,39%. Nel 23,58% dei casi hanno più di 65 anni e la percentuale minore, invece, corrispondente al 19,23%, è rappresentata da coloro che hanno dai 16 ai 34 anni.

GRAFICO 2

Età
Anno 2020
Valori percentuali

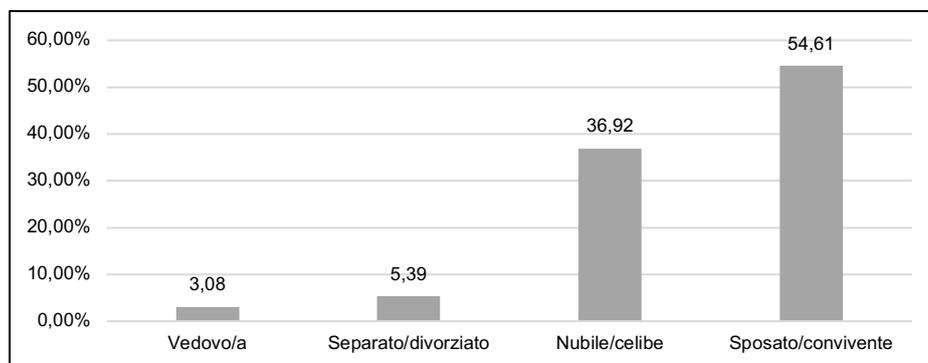


Fonte: Eurispes.

Più della metà degli utenti, il 54,61%, è sposato/a. Il 36,92% è nubile o celibe, il 5,39% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a e il 3,08% è vedovo/a.

GRAFICO 3

Stato civile
Anno 2020
Valori percentuali



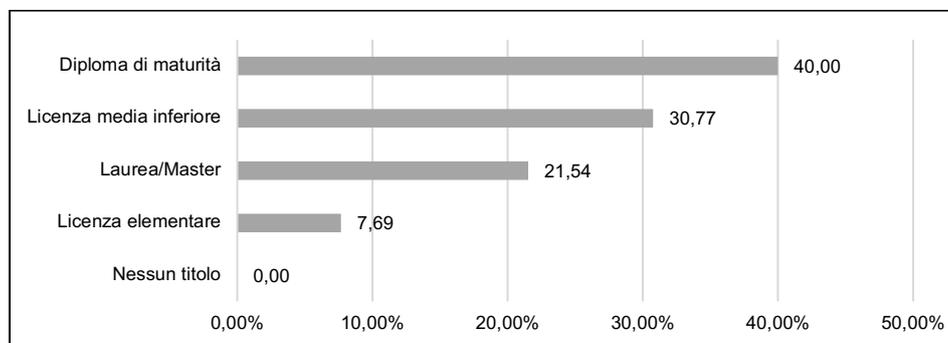
Fonte: Eurispes.



Il 40,00%, ha il diploma di maturità, il 30,77% possiede la licenza media inferiore, il 21,54% ha la laurea o un master e infine il 7,69% ha la licenza elementare.

GRAFICO 4

Titolo di studio
Anno 2020
Valori percentuali

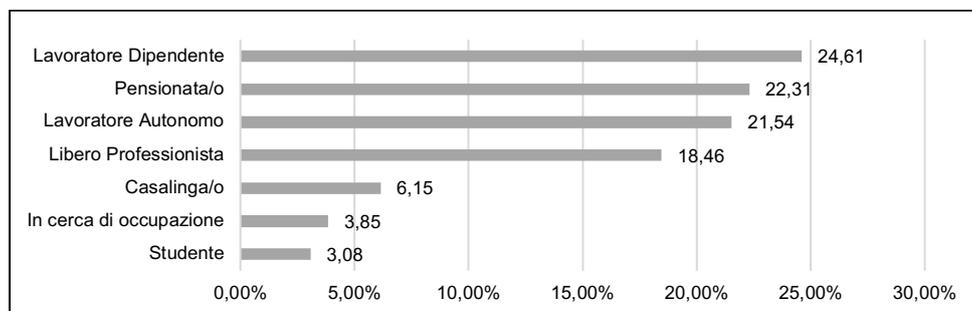


Fonte: Eurispes.

La professione svolta da chi si rivolge al Servizio non presenta differenze sostanziali tra le percentuali e la ripartizione tra i vari ambiti di attività è pressoché omogenea. Il 24,61% è lavoratore dipendente, il 22,31% pensionato, i lavoratori autonomi sono il 21,54%, i liberi professionisti il 18,46%. Le percentuali minori sono rappresentate dalle/dai casalinghe/i (6,15%), da coloro che sono in cerca di occupazione (3,85%) e dagli studenti (3,08%).

GRAFICO 5

Ambito di attività/professione
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, sono italiani.

TABELLA 2

Nazionalità

Anno 2020

Valori assoluti e percentuali

Nazionalità	V.A.	%
Italiana	130	100,00
Straniera	0	0,00
Italiana e straniera	0	0,00

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti sono residenti a Tempio Pausania.

TABELLA 3

Comune di residenza

Anno 2020

Valori assoluti

Comune di residenza	V.A.
Aggius	1
Bortigiadas	2
Calangianus	2
Luras	1
Olbia	2
Santa Teresa di Gallura	1
Sassari	2
Siniscola	2
Solarussa	1
Tempio Pausania	116
Totale	130

Fonte: Eurispes.



Valutazione dell'accesso al Servizio

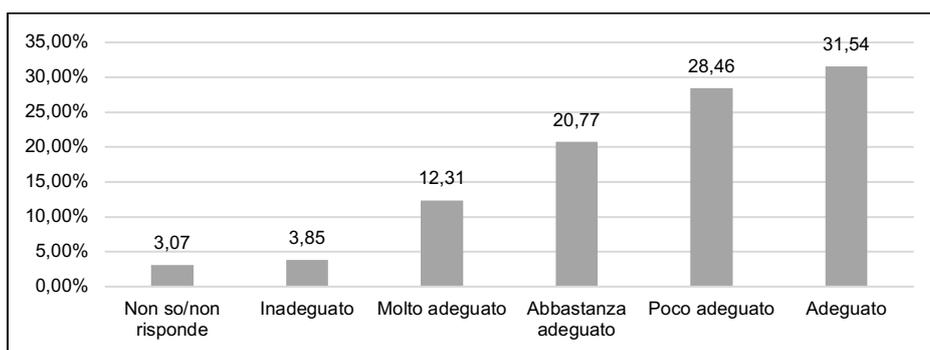
Il 31,54%, considera l'orario di apertura adeguato, di poco inferiore è la percentuale di quelli che lo ritengono poco adeguato, il 28,46%. Nel 20,77% dei casi, l'orario del Servizio è considerato abbastanza adeguato e per il 12,31% molto adeguato. Il parere negativo è rappresentato dal 3,85%, ossia da coloro che ritengono l'orario di apertura inadeguato. Il 3,07% non ha dato opinioni in merito.

GRAFICO 6

L'orario di apertura è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

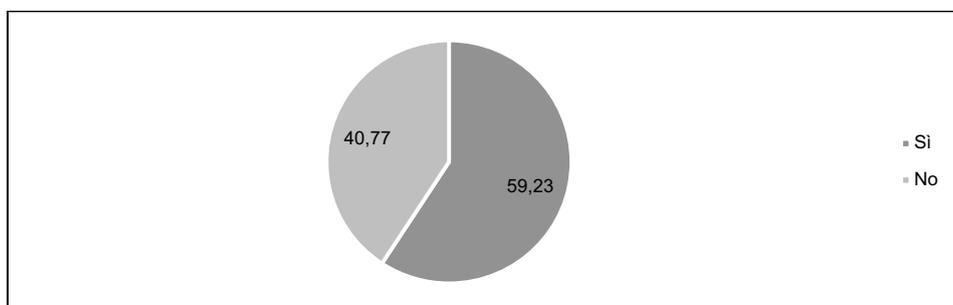
La maggior parte degli intervistati, il 59,23%, vorrebbe l'estensione dell'orario di apertura, mentre il 40,77% non lo ritiene necessario.

GRAFICO 7

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



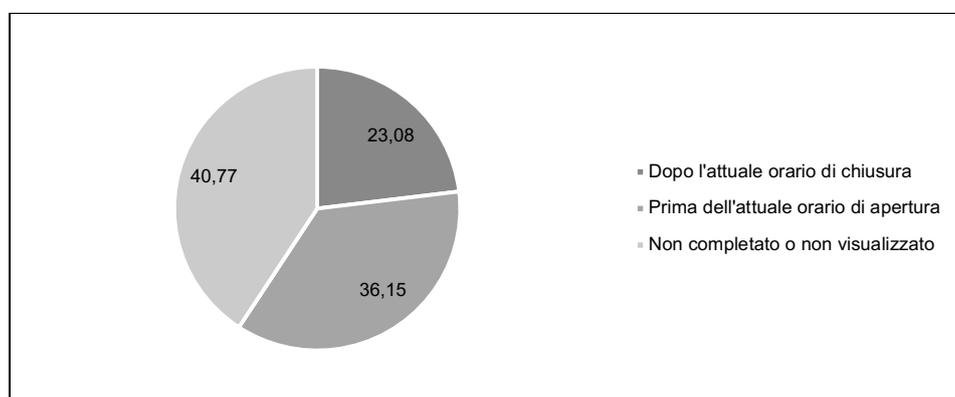
Il 36,15% degli utenti vorrebbe che il Servizio fosse accessibile prima dell'attuale apertura, mentre il 23,08% vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura.

GRAFICO 8

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

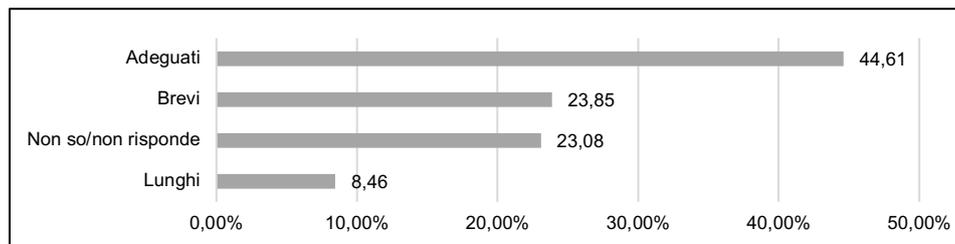
I tempi di attesa per accedere ai servizi hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono, infatti, adeguati per il 44,61% degli utenti e brevi per il 23,85%, mentre, sono stati giudicati lunghi dall'8,46% degli intervistati. È necessario anche, tenere conto che una percentuale pari al 23,08% non ha espresso alcun giudizio a riguardo.

GRAFICO 9

I tempi di attesa per accedere ai servizi sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



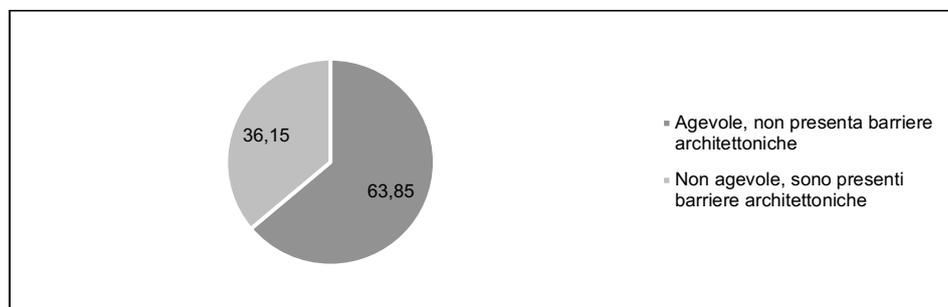
La maggioranza degli utenti, il 63,85%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre non è giudicata agevole, per la presenza di barriere architettoniche, dal restante 36,15%.

GRAFICO 10

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

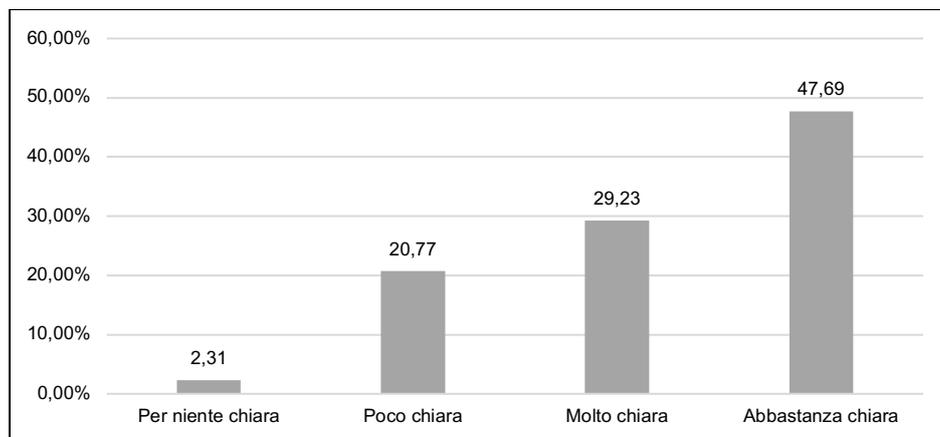
La segnaletica per individuare gli sportelli è abbastanza chiara per il 47,69% dei rispondenti. Si presenta molto chiara per il 29,23%, mentre è poco chiara per il 20,77% degli utenti. Infine, non è chiara per il 2,31% degli intervistati.

GRAFICO 11

La segnaletica per individuare gli sportelli è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione dell'ambiente

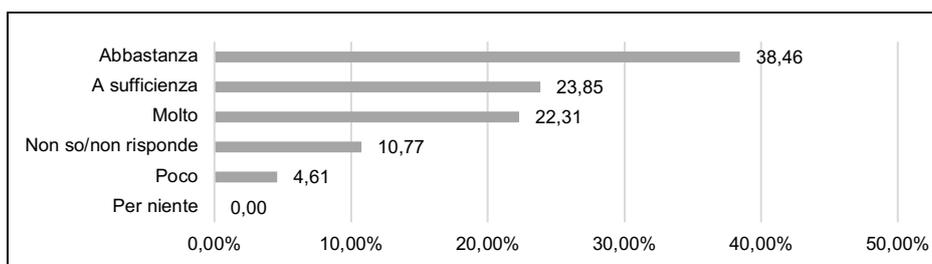
La pulizia degli ambienti raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 38,46% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, il 23,85% li giudica puliti a sufficienza e per il 22,31% lo sono molto. Non esprime alcun parere a riguardo il 10,77%, mentre il 4,61% dei rispondenti giudica gli ambienti poco puliti.

GRAFICO 12

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

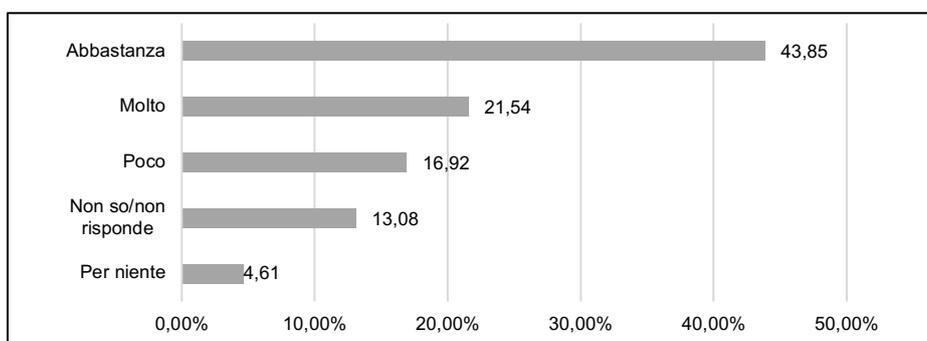
Per il 43,85% delle persone intervistate, gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali, mentre lo sono molto per il 21,54%. Il 16,92%, invece, li ritiene poco funzionali. Il 13,08% non si esprime in merito, mentre, per il restante 4,61% gli ambienti non sono affatto funzionali.

GRAFICO 13

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



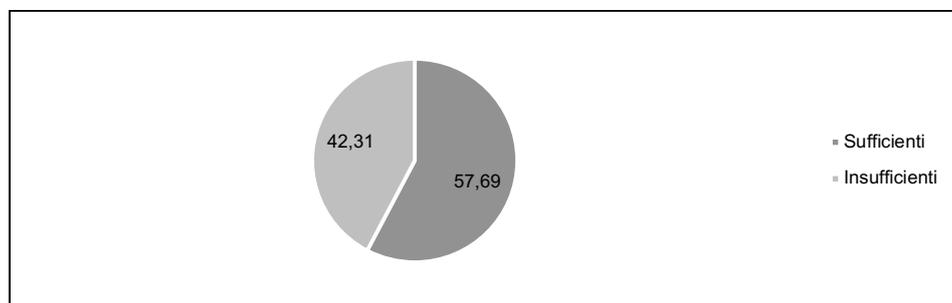
Per la maggior parte degli intervistati, il 57,69%, i posti a sedere, per l'attesa del Servizio, sono sufficienti, mentre non lo sono per il restante 42,31%.

GRAFICO 14

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

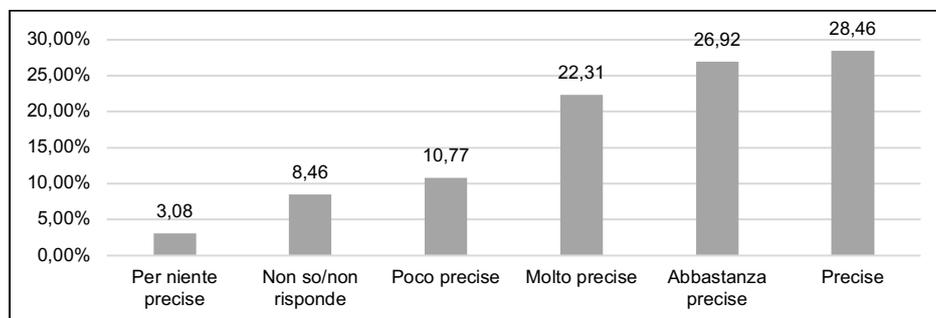
Le informazioni fornite allo sportello raccolgono soprattutto pareri positivi. Il 28,46% degli utenti, le giudica precise, per il 26,92% lo sono abbastanza e il 22,31% le ritiene molto precise. Il 10,77%, invece, le valuta poco precise. L'8,46% non esprime opinioni a riguardo, mentre per il 3,08% dei rispondenti, le informazioni che vengono fornite agli sportelli, non sono per niente precise.

GRAFICO 15

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



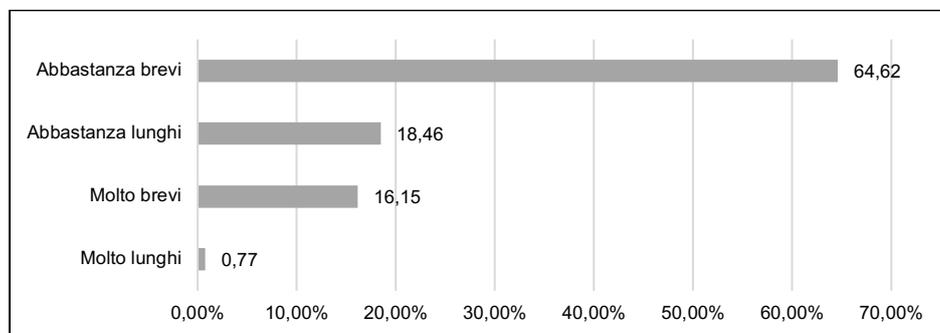
I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza brevi per la maggioranza degli intervistati, il 64,62%. Sono, invece, ritenuti lunghi dal 18,46%. Per il 16,15% degli utenti, sono molto brevi e infine lo 0,77% li giudica molto lunghi.

GRAFICO 16

I tempi di attesa per il rilascio dei certificati/documenti/informazioni sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

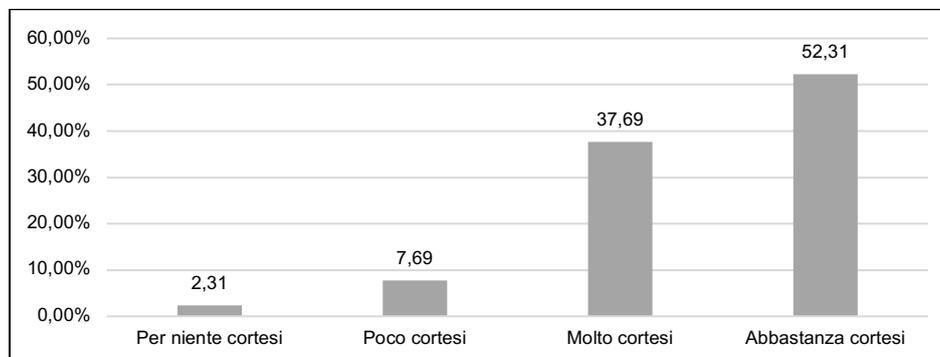
La cortesia degli operatori raccoglie soprattutto pareri positivi. Più della metà degli intervistati, il 52,31%, li ritiene abbastanza cortesi e per il 37,69% lo sono molto. Il 7,69% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e il 2,31% degli utenti non li ritiene cortesi affatto.

GRAFICO 17

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



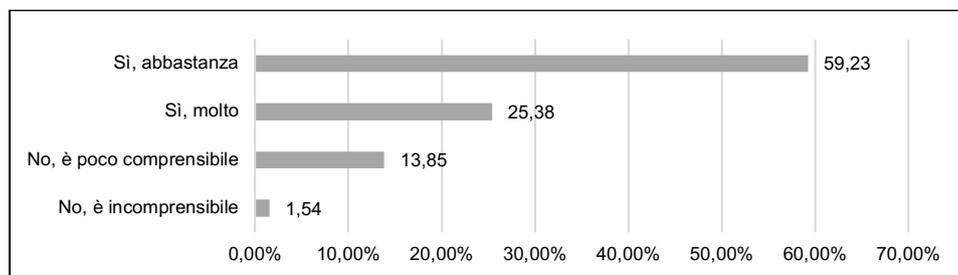
Il parere sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. Più della metà degli intervistati, il 59,23%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile e per il 25,38% lo è molto. Il 13,85% la giudica, invece, poco comprensibile e per l'1,54% non lo è affatto.

GRAFICO 18

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

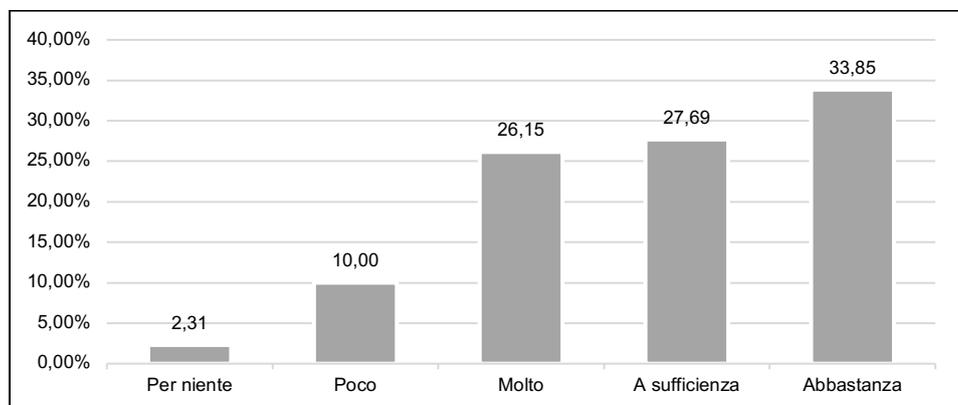
Il supporto ricevuto è abbastanza soddisfacente per il 33,85% degli utenti intervistati, mentre, per il 27,69% lo è a sufficienza. Il 26,15% lo ritiene molto soddisfacente invece, per il 10,00% degli intervistati lo è poco. Infine, il 2,31% non ritiene affatto soddisfacente tale supporto.

GRAFICO 19

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



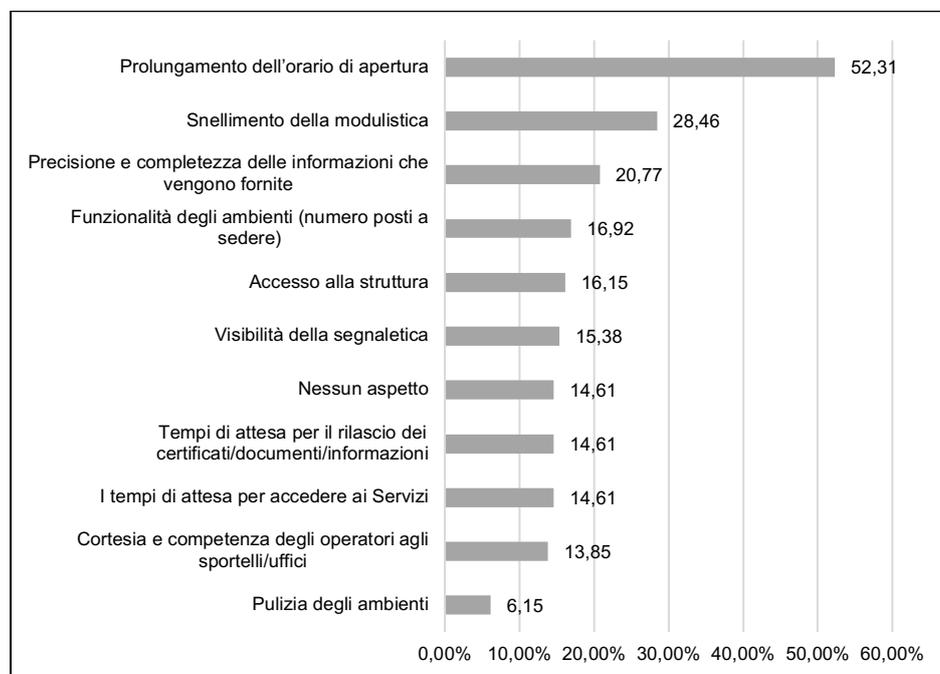
Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, più della metà degli intervistati, il 52,31%, riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura. Il 28,46% vorrebbe che fosse snellita la modulistica e il 20,77% ritiene che possa essere migliorato l’aspetto della precisione e della completezza delle informazioni che vengono fornite. Con percentuali simili troviamo gli utenti che vorrebbero fosse migliorata la funzionalità degli ambienti (16,92%), coloro che auspicano un accesso alla struttura più adeguato (16,15%), e gli utenti che vorrebbero fosse migliorata la visibilità della segnaletica (15,38%). Presentano la medesima percentuale del 14,61% gli intervistati, secondo i quali, il miglioramento dovrebbe riguardare i tempi di attesa per il rilascio dei documenti, gli utenti che vorrebbero fossero migliorati i tempi per accedere ai servizi stessi e coloro che ritengono non ci sia bisogno di migliorare alcun aspetto. Di poco inferiore è la percentuale degli utenti che auspicano un miglioramento che riguardi la cortesia e la competenza degli operatori agli sportelli/uffici (13,85%), mentre per il restante 6,15% l’aspetto da migliorare compete la pulizia degli ambienti.

GRAFICO 20

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul *Servizio di Polizia Locale e Viabilità*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 39,23% degli intervistati, ha formulato un ottimo giudizio in merito e il 33,08% una valutazione discreta. Per il 19,23% degli utenti tale Servizio è eccellente. Per il 6,15%, invece, non è sufficientemente valido e il restante 2,31% lo ritiene inadeguato.

TABELLA 4

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 2020

Valori percentuali

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	2,31
2	6,15
3	33,08
4	39,23
5	19,23

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 di Polizia Locale e Viabilità del Comune di Tempio Pausania;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

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

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Il 28,46% degli utenti intervistati, considera l'orario di apertura del Servizio poco adeguato alle proprie esigenze. Il 59,23% riterrebbe utile, infatti, un'estensione dell'orario di apertura degli appositi sportelli.

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

Il 36,15% degli utenti ritiene che l'ingresso alla struttura non sia agevole per la presenza di barriere architettoniche. Inoltre, il 20,77% degli intervistati, considera poco chiara la segnaletica per individuare gli sportelli e il 2,31% non la ritiene affatto comprensibile.

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

Per il 42,31% degli intervistati, i posti a sedere sono insufficienti.

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

Il 18,46% degli utenti che usufruiscono del Servizio considerano abbastanza lunghi i tempi di attesa per il rilascio dei certificati, documenti o informazioni.

- *Miglioramenti del Servizio*

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

- *prolungamento dell'orario di apertura: 52,31%;*
- *snellimento della modulistica: 28,46%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 20,77%;*
- *funzionalità degli ambienti: 16,92%;*



- *accesso alla struttura: 16,15%;*
- *visibilità della segnaletica: 15,38%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 14,61%;*
- *tempi di attesa per accedere ai servizi: 14,61%;*
- *cortesia e competenza degli operatori: 13,85%;*
- *pulizia degli ambienti: 6,15%.*

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

- *i tempi di attesa per accedere ai servizi;*
- *la pulizia degli ambienti;*
- *la funzionalità degli ambienti;*
- *le informazioni fornite dagli operatori;*
- *cortesia degli operatori;*
- *comprensione della modulistica;*
- *soddisfazione generale del Servizio.*

Dall'indagine, è emerso che il livello di *gradimento del Servizio di Polizia Locale e Viabilità* di Tempio Pausania è ottimo e le criticità emerse non influenzano, in maniera rilevante, la qualità complessiva del settore valutato.



Capitolo IV Gradimento Servizio Affari Istituzionali e Personale

Dati strutturali – Grafici e tabelle

Gradimento Servizi Affari Istituzionali e Personale

Il Servizio relativo agli Affari Istituzionali e Personale è stato valutato da 100 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato
Anno 2020
Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio Affari Istituzionali e Personale	100	100,00

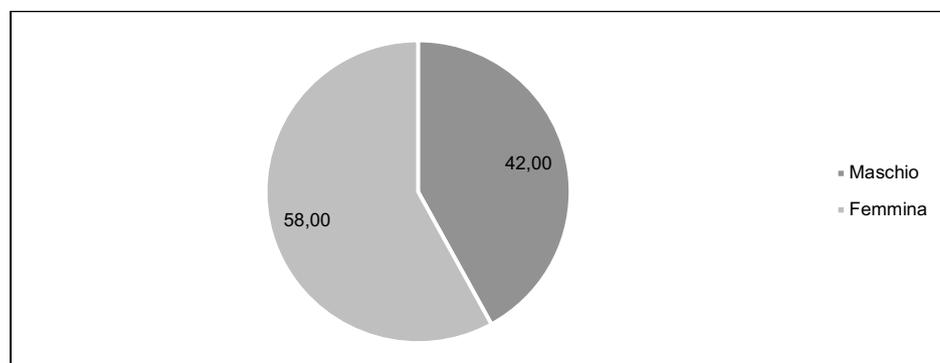
Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 58,00%, è di sesso femminile.

GRAFICO 1

Sesso
Anno 2020
Valori percentuali



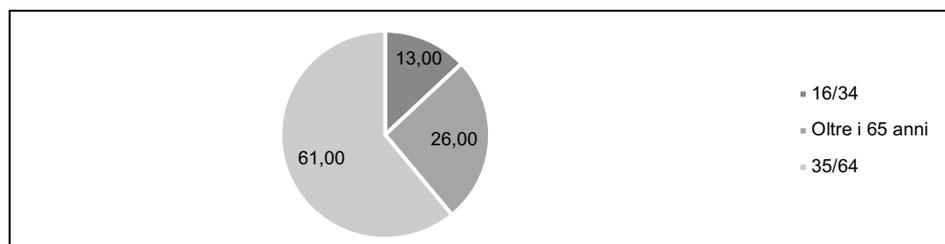
Fonte: Eurispes.



Si rivolgono più frequentemente al Servizio Affari Istituzionali e Personale gli utenti che hanno dai 35 ai 64 anni, con una percentuale del 61,00%. Nel 26,00% dei casi hanno più di 65 anni e la percentuale minore, corrispondente al 13,00%, è rappresentata da coloro che hanno dai 16 ai 34 anni.

GRAFICO 2

Età
Anno 2020
Valori percentuali

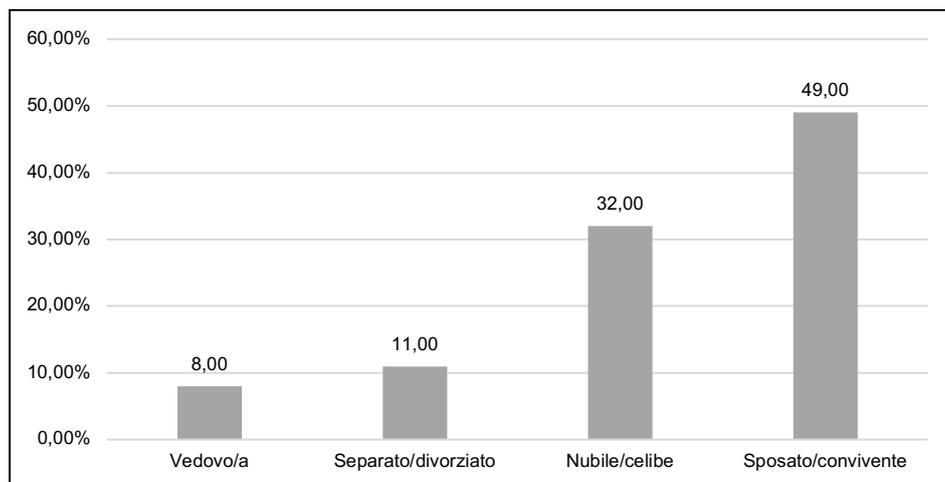


Fonte: Eurispes.

Quasi la metà degli utenti, il 49,00%, è sposato/a. Il 32,00% è nubile o celibe, l'11,00% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a e l'8,00% è vedovo/a.

GRAFICO 3

Stato civile
Anno 2020
Valori percentuali



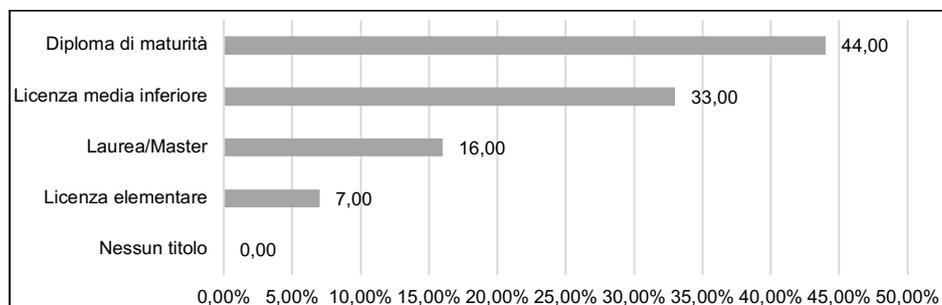
Fonte: Eurispes.



Il 44,00% degli utenti, ha il diploma di maturità, il 33,00% possiede la licenza media inferiore, il 16,00% ha la laurea o un master e infine il 7,00% ha la licenza elementare.

GRAFICO 4

Titolo di studio
Anno 2020
Valori percentuali

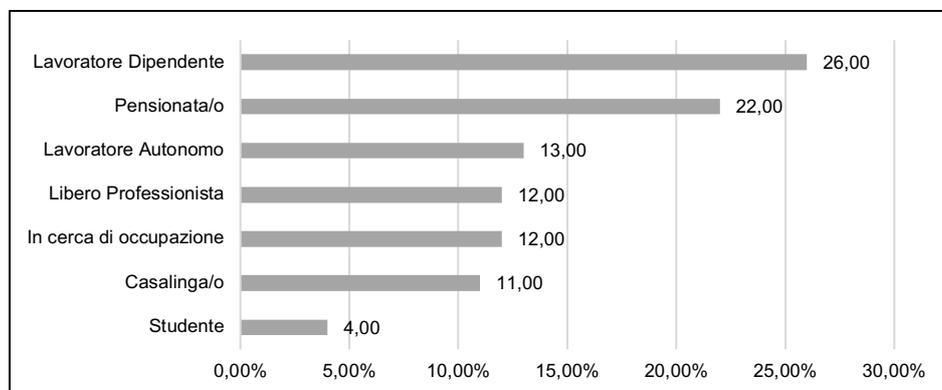


Fonte: Eurispes.

La ripartizione tra i vari ambiti di attività professionale degli intervistati è abbastanza omogenea. Il 26,00% è lavoratore dipendente, il 22,00% pensionato, i lavoratori autonomi sono il 13,00%, i liberi professionisti il 12,00%, così come chi è in cerca di occupazione. Le percentuali minori sono rappresentate dalle/dai casalinghe/i (11,00%) e dagli studenti (4,00%).

GRAFICO 5

Ambito di attività/professione
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Quasi tutti gli utenti sono italiani, il 97,00%. Nel periodo preso in esame, solo 3 stranieri si sono rivolti al Servizio Affari Istituzionali e Personale.

TABELLA 2

Nazionalità

Anno 2020

Valori assoluti e percentuali

Nazionalità	V.A.	%
Italiana	97	97,00
Straniera	3	3,00
Italiana e straniera	0	0,00

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti sono residenti a Tempio Pausania.

TABELLA 3

Comune di residenza

Anno 2020

Valori assoluti

Comune di residenza	V.A.
Aggius	2
Aglientu	2
Alghero	1
Badesi	1
La Maddalena	1
Nulvi	1
Olbia	1
Sadali	1
Tempio Pausania	90
Totale	100

Fonte: Eurispes.



Valutazione dell'accesso al Servizio

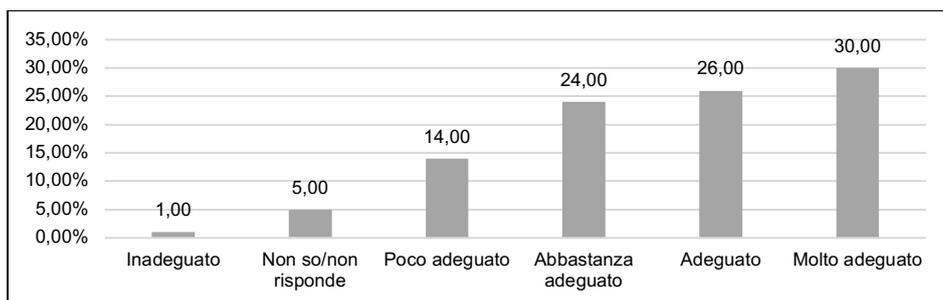
Il 30,00% degli utenti che ha risposto al questionario considera l'orario di apertura del Servizio molto adeguato. Di poco inferiore è la percentuale di coloro che lo ritengono adeguato, che corrisponde al 26,00%. Nel 24,00% dei casi, l'orario di apertura del Servizio è considerato abbastanza adeguato mentre, per il 14,00% è poco rispondente alle aspettative degli utenti. Il 5,00% non ha dato opinioni in merito e soltanto l'1,00% ritiene l'orario di apertura di tale Servizio inadeguato.

GRAFICO 6

L'orario di apertura è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

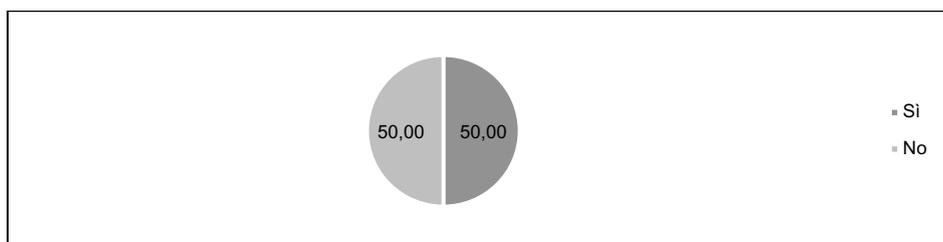
Il parere su una possibile estensione dell'orario di apertura del Servizio, divide gli intervistati esattamente a metà. Il 50,00% riterrebbe utile questa eventualità, l'altra metà, invece, no.

GRAFICO 7

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



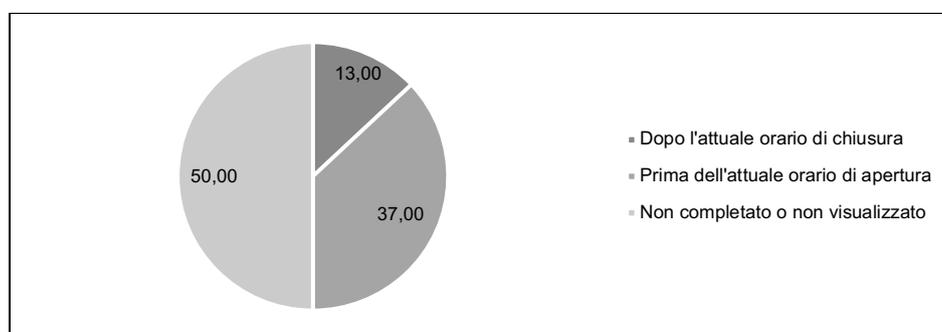
Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, il 37,00% vorrebbe che fosse accessibile prima dell'attuale orario di apertura, mentre il restante 13,00% vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura.

GRAFICO 8

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

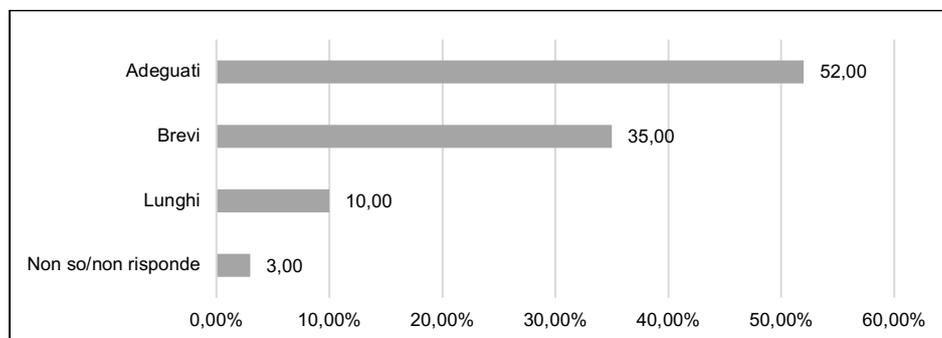
I tempi di attesa per accedere ai servizi hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono, infatti, adeguati per più della metà degli utenti, il 52,00%, e brevi per il 35,00%. Sono stati, invece, giudicati lunghi dal 10,00% degli intervistati. Solo una percentuale pari al 3,00% non ha espresso alcun giudizio a riguardo.

GRAFICO 9

I tempi di attesa per accedere ai servizi sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



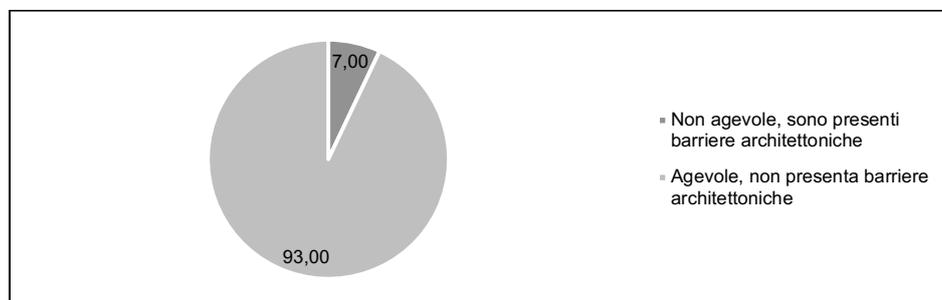
L'accesso alla struttura è stato giudicato in maniera prevalentemente positiva. La grande maggioranza degli utenti, il 93,00%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre per il restante 7,00% non lo è.

GRAFICO 10

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

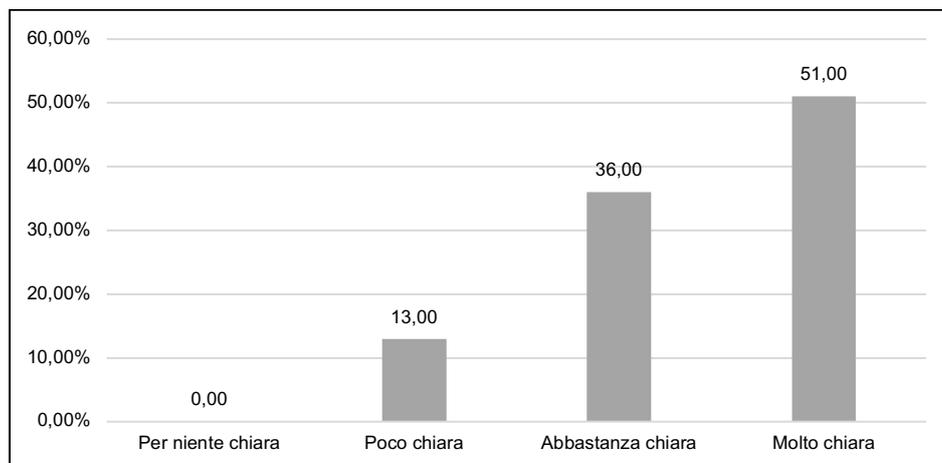
La segnaletica per individuare gli sportelli è molto chiara per più della metà dei rispondenti (51,00%). Si presenta abbastanza chiara per il 36,00%, mentre è poco chiara per il 13,00% degli utenti.

GRAFICO 11

La segnaletica per individuare gli sportelli è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione dell'ambiente

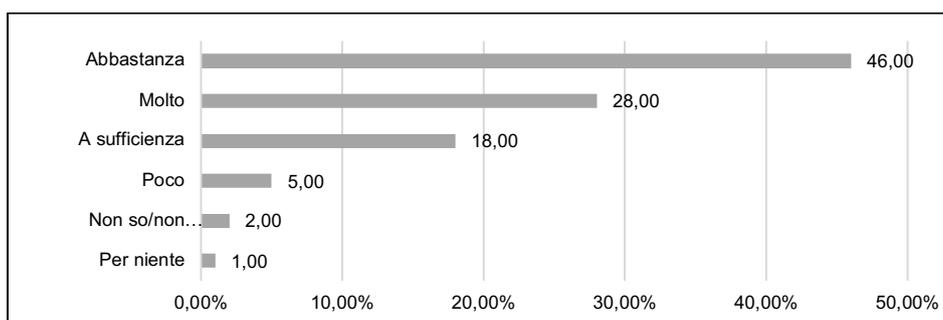
La pulizia degli ambienti raccoglie pareri soprattutto positivi. Il 46,00% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, il 28,00% li giudica molto puliti e per il 18,00% lo sono a sufficienza. Il 5,00% dei rispondenti ritiene gli ambienti poco puliti, mentre, non esprime alcun parere a riguardo il 2,00%. Infine, l'1,00% degli utenti sostiene che gli ambienti non siano affatto puliti.

GRAFICO 12

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

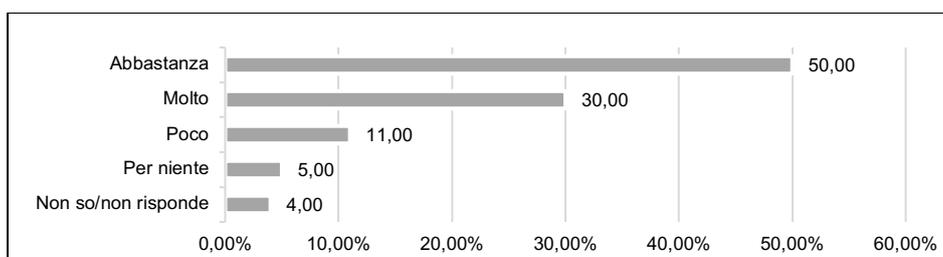
Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali per la metà delle persone che si sono rivolte al Servizio, (50,00%), mentre, lo sono molto per il 30,00%. L'11,00%, invece, li ritiene poco funzionali. Per il 5,00% non lo sono affatto e il restante 4,00% non si esprime in merito.

GRAFICO 13

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



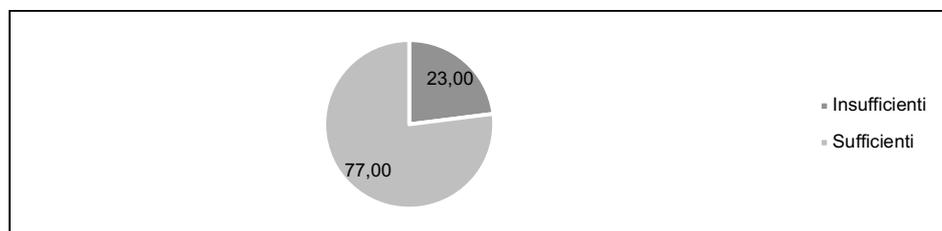
I posti a sedere per l’attesa del Servizio sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 77,00%, mentre per il restante 23,00% non lo sono.

GRAFICO 14

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

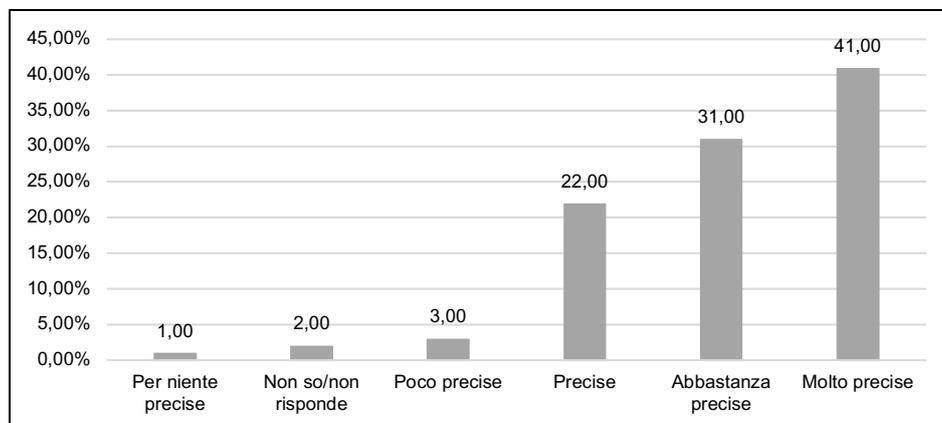
Le informazioni fornite allo sportello raccolgono pareri molto positivi. Il 41,00% dei rispondenti, le giudica molto precise, per il 31,00% lo sono abbastanza e il 22,00% le giudica precise. Il 3,00%, invece, le ritiene poco precise. Il 2,00% non esprime opinioni a riguardo e per l’1,00% dei rispondenti non lo sono per niente.

GRAFICO 15

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



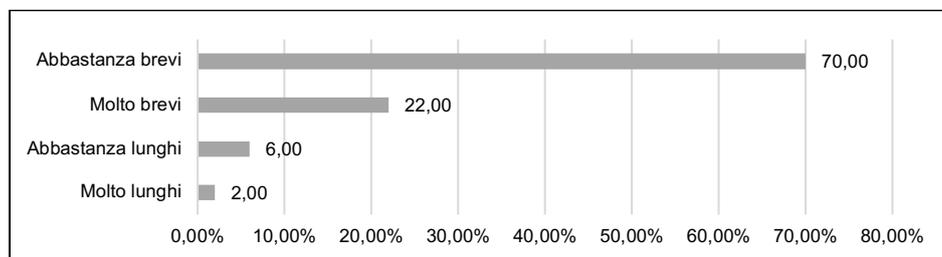
I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza brevi per il 70,00% degli intervistati e molto brevi per il 22,00%. Per il 6,00% degli utenti sono, invece, abbastanza lunghi e infine il 2,00% li giudica molto lunghi.

GRAFICO 16

I tempi di attesa per il rilascio dei certificati/documenti/informazioni sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

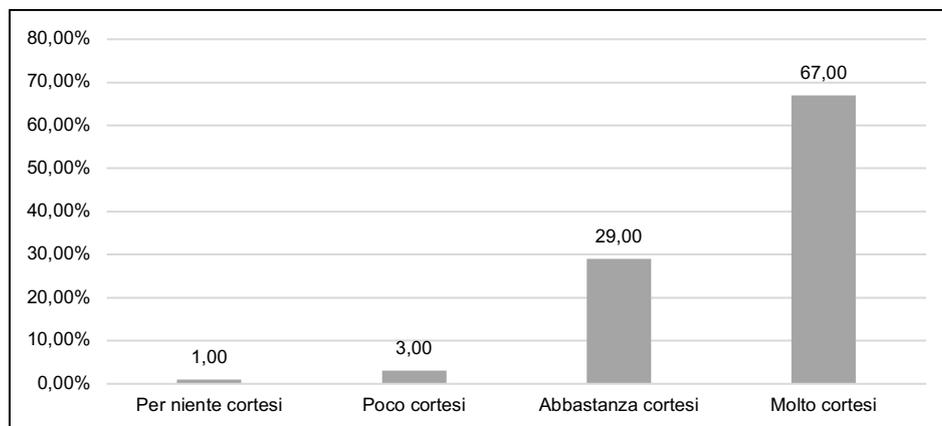
La cortesia degli operatori raccoglie pareri soprattutto positivi. La maggioranza degli intervistati, il 67,00%, li ritiene molto cortesi e per il 29,00% lo sono abbastanza. Il 3,00% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e l'1,00% degli utenti non li ritiene cortesi affatto.

GRAFICO 17

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



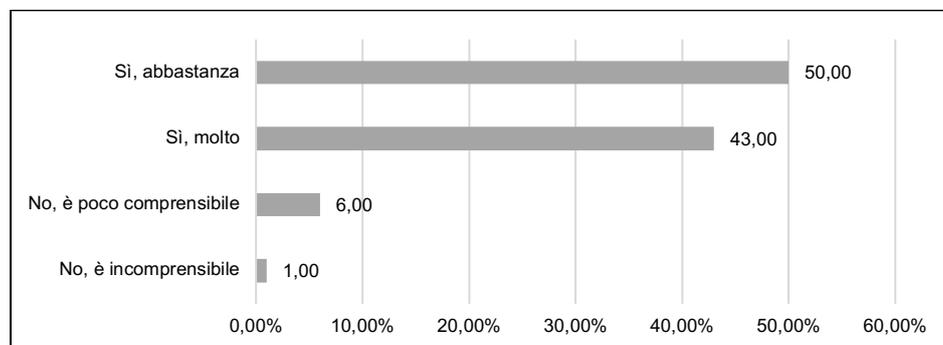
Il parere sulla modulistica raccoglie pareri positivi. La metà degli intervistati, il 50,00%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile e per il 43,00% lo è molto. Il 6,00% la giudica, invece, poco comprensibile e per l'1,00% non lo è affatto.

GRAFICO 18

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

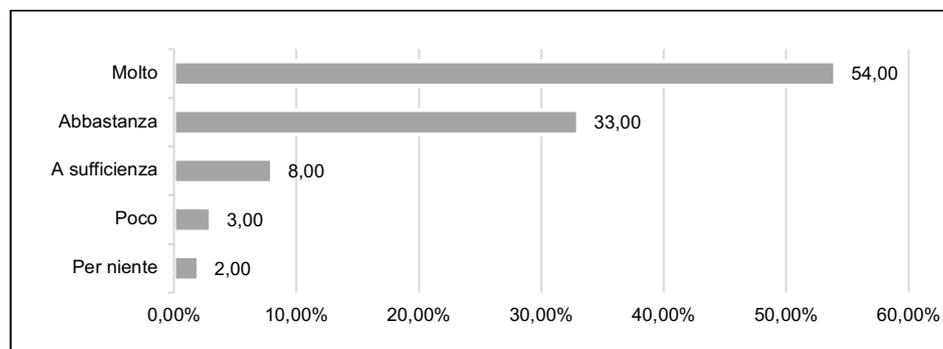
Il supporto ricevuto è molto soddisfacente per più della metà degli utenti intervistati, il 54,00%. Per il 33,00% dei rispondenti lo è abbastanza e per l'8,00% lo è a sufficienza. Soltanto per il 3,00% degli intervistati lo è poco e infine, il 2,00% non ritiene affatto soddisfacente tale supporto.

GRAFICO 19

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



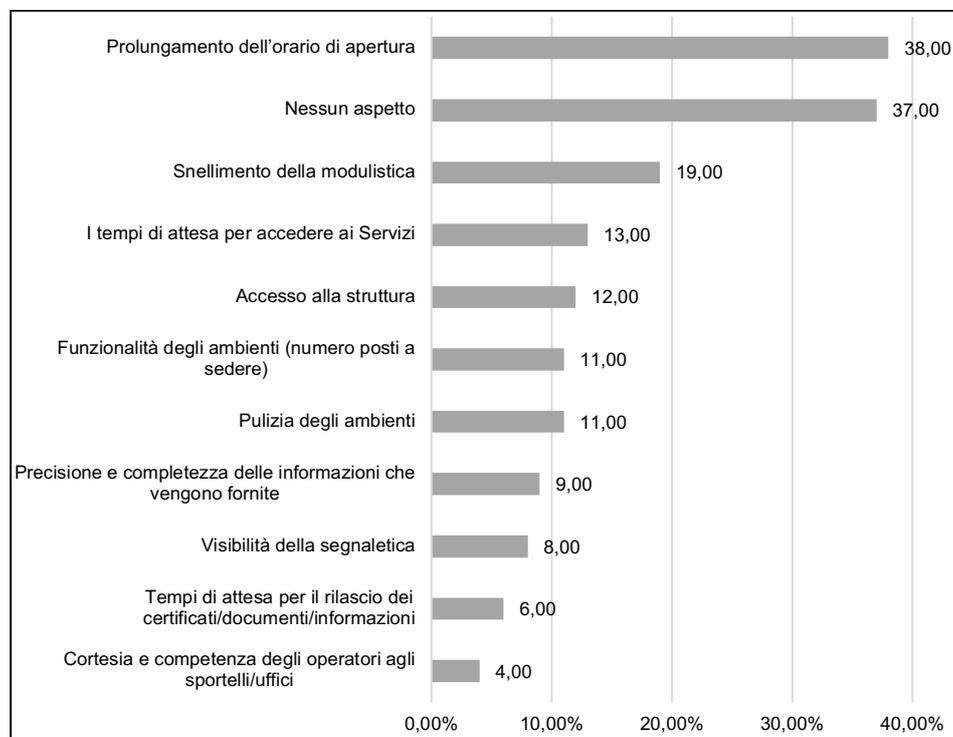
Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, il 38,00%, riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura. Di poco inferiore è la percentuale che, invece, ritiene che non ci sia bisogno di migliorare nessun aspetto (37,00%). Il 19,00% vorrebbe che fosse snellita la modulistica e per il 13,00% il miglioramento dovrebbe riguardare i tempi di attesa per accedere ai servizi. Di poco inferiore è la percentuale degli utenti che auspicano un miglioramento che riguardi l’accesso alla struttura (12,00%). Con la medesima percentuale dell’11,00%, troviamo i pareri secondo cui la funzionalità e la pulizia degli ambienti possano essere cambiati in meglio. Il 9,00% degli intervistati, ritiene migliorabili la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite agli sportelli e l’8,00% riguarda invece la visibilità della segnaletica. Per il 6,00% dovrebbero essere ottimizzati i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti o informazioni mentre per il restante 4,00% l’aspetto da migliorare riguarda la cortesia e la competenza degli operatori.

GRAFICO 20

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul *Servizio Affari Istituzionali e Personale*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 33,00% degli intervistati ha dato un giudizio eccellente in merito e il 27,00% ha dato una valutazione ottima. Per il 20,00% degli utenti tale Servizio è discreto. Per il 13,00%, invece, non è sufficientemente valido e il restante 7,00% lo ritiene inadeguato.

TABELLA 4

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 2020

Valori percentuali

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	7,00
2	13,00
3	20,00
4	27,00
5	33,00

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 Affari Istituzionali e Personale del Comune di Tempio Pausania;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

Dall'analisi delle risposte è emersa un'unica **criticità** riguardante il Servizio in questione, che indichiamo di seguito.

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Anche se la maggior parte degli utenti ritiene che l'orario di apertura del Servizio sia molto adeguato alle proprie esigenze, il parere su una possibile estensione dell'orario di apertura divide gli intervistati esattamente a metà. Il 50,00% riterrebbe utile questa eventualità.

- *Miglioramenti del Servizio*

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

- *prolungamento dell'orario di apertura: 38,00%;*
- *snellimento della modulistica: 19,00%;*
- *tempi di attesa per accedere ai servizi: 13,00%;*
- *accesso alla struttura: 12,00%;*
- *funzionalità degli ambienti: 11,00%;*
- *pulizia degli ambienti: 11,00%;*
- *precisione e completezza delle informazioni: 9,00%;*
- *visibilità della segnaletica: 8,00%;*
- *tempi di attesa per il rilascio di documenti: 6,00%;*
- *cortesie e competenza degli operatori: 4,00%.*

, come lo studio effettuato, non soltanto che le percentuali maggiori corrispondono sempre a valutazioni positive, ma anche, che i **punti di forza** sono rappresentati in quasi tutti gli aspetti del Servizio sottoposto a indagine:

- *i tempi di attesa per accedere ai servizi;*
- *l'accesso alla struttura;*
- *la segnaletica per individuare gli sportelli;*
- *la pulizia degli ambienti;*



- *la funzionalità degli ambienti;*
- *i posti a sedere per l'attesa;*
- *le informazioni fornite;*
- *i tempi di attesa per il rilascio dei documenti; la cortesia degli operatori;*
- *la comprensione della modulistica;*
- *il supporto ricevuto.*

Dall'indagine è emerso che il livello di *gradimento del Servizio Affari Istituzionali e Personale* di Tempio Pausania è eccellente e l'unica criticità emersa non influenza la qualità del settore valutato.



Capitolo V Gradimento Servizio Economico e Finanziario

Dati strutturali – Grafici e tabelle

Gradimento Servizio Economico e Finanziario

Il Servizio Economico e Finanziario è stato valutato da 106 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato
Anno 2020
Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio Economico e Finanziario	106	100,00

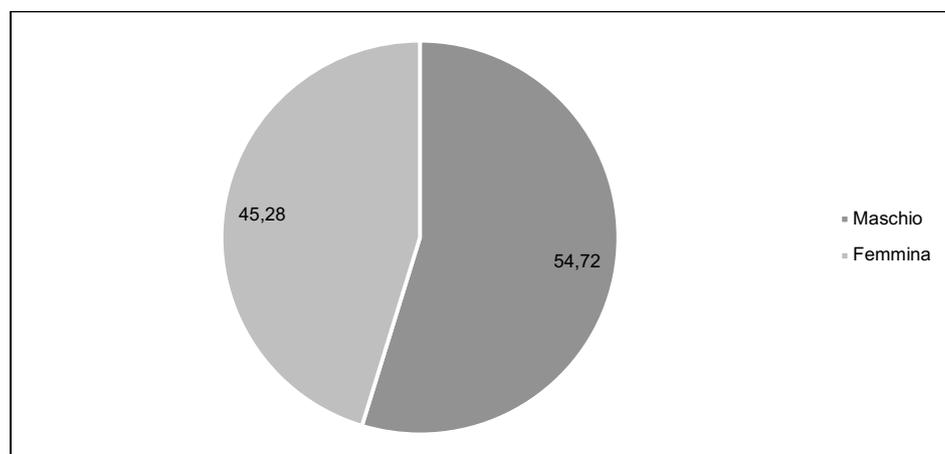
Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 54,72%, appartiene al genere maschile.

GRAFICO 1

Sesso
Anno 2020
Valori percentuali



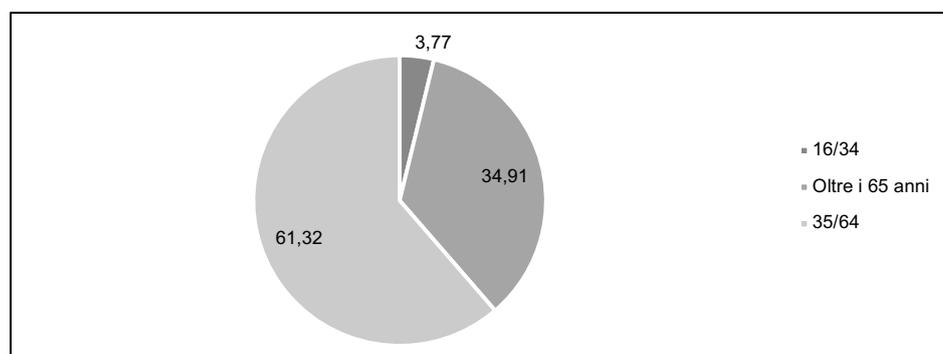
Fonte: Eurispes.



Si rivolgono più frequentemente al Servizio Economico e Finanziario le persone che hanno dai 35 ai 64 anni, con una percentuale del 61,32%. Nel 34,91% dei casi hanno più di 65 anni e la percentuale minore, corrispondente al 3,77%, è rappresentata da coloro che hanno dai 16 ai 34 anni.

GRAFICO 2

Età
Anno 2020
Valori percentuali

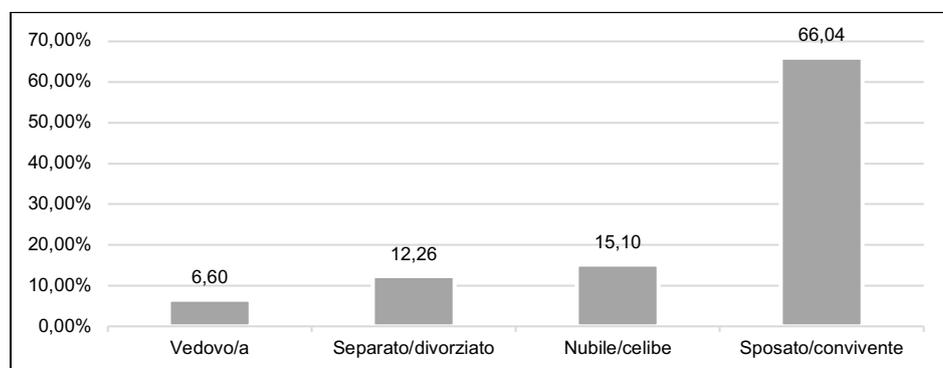


Fonte: Eurispes.

Più della metà degli utenti, il 66,04%, è sposato/a. Il 15,10% è nubile o celibe, il 12,26% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a e il 6,60% è vedovo/a.

GRAFICO 3

Stato civile
Anno 2020
Valori percentuali



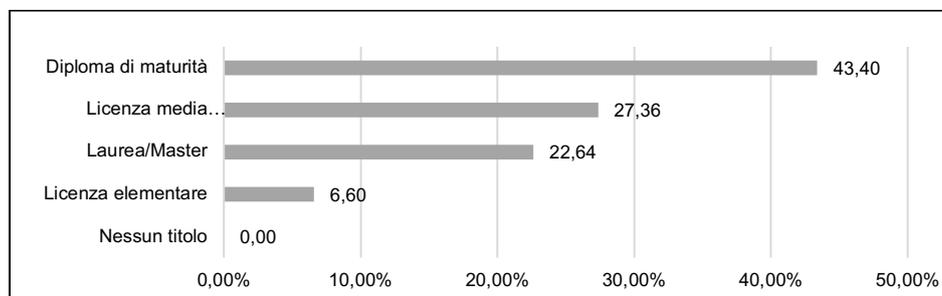
Fonte: Eurispes.



Il 43,40% degli utenti ha il diploma di maturità, il 27,36% possiede la licenza media inferiore, il 22,64% ha la laurea o un master e infine il 6,60% ha la licenza elementare.

GRAFICO 4

Titolo di studio
Anno 2020
Valori percentuali

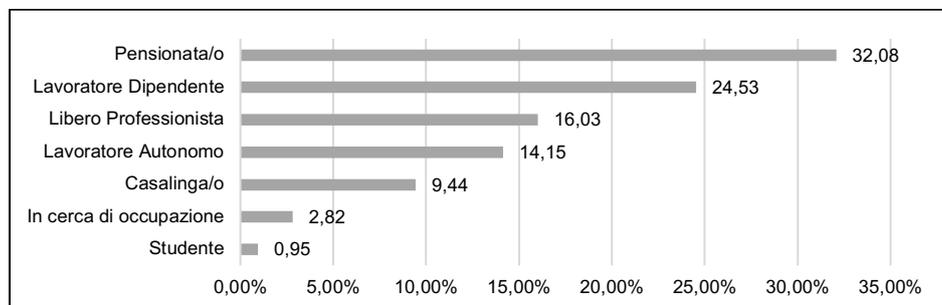


Fonte: Eurispes.

Sono i pensionati che, prevalentemente, si rivolgono al Servizio Economico e Finanziario, con una percentuale del 32,08%. I lavoratori dipendenti sono il 24,53%, i liberi professionisti il 16,03% e i lavoratori autonomi il 14,15% dei rispondenti. Le percentuali minori sono rappresentate dalle/dai casalinghe/i (9,44%), da coloro che sono in cerca di occupazione (2,82%) e dagli studenti (0,95%).

GRAFICO 5

Ambito di attività/professione
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, sono italiani. Uno degli intervistati presenta nazionalità italiana e straniera.

TABELLA 2

Nazionalità

Anno 2020

Valori assoluti e percentuali

Nazionalità	V.A.	%
Italiana	105	99,05
Italiana e straniera	1	0,95
Straniera	0	0,00

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti sono residenti a Tempio Pausania.

TABELLA 3

Comune di residenza

Anno 2020

Valori assoluti

Comune di residenza	V.A.
Aggius	5
Cagliari	1
Calangianus	2
La Maddalena	1
Olbia	1
Ossi	2
Palau	1
Sassari	1
Tempio Pausania	92
Totale	106

Fonte: Eurispes.



Valutazione dell'accesso al Servizio

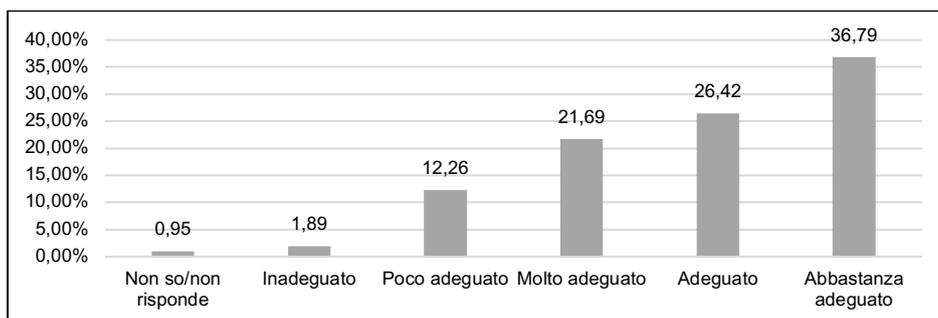
Il 36,79% di coloro che ha risposto al questionario, considera l'orario di apertura del Servizio, abbastanza adeguato. Per il 26,42% è adeguato e una percentuale di poco inferiore, il 21,69%, lo ritiene molto adeguato. Nel 12,26% dei casi, invece, l'orario del Servizio è considerato poco adeguato. Il parere negativo è rappresentato dall'1,89%, ossia, da coloro che ritengono l'orario di apertura inadeguato. Soltanto lo 0,95% non ha dato opinioni in merito.

GRAFICO 6

L'orario di apertura è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

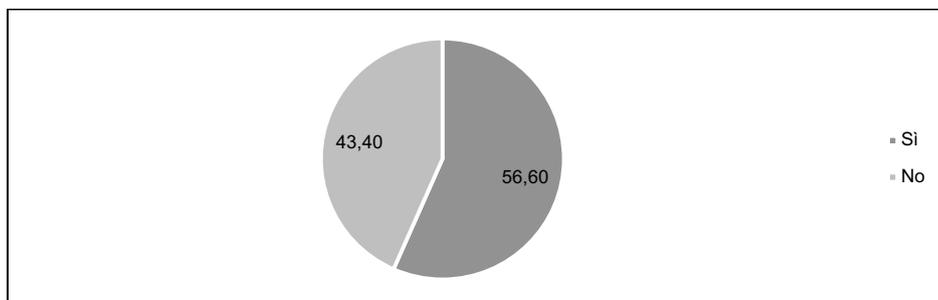
La maggior parte degli intervistati, il 56,60%, vorrebbe estendere l'orario di apertura del Servizio, mentre il 43,40% non lo ritiene necessario.

GRAFICO 7

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



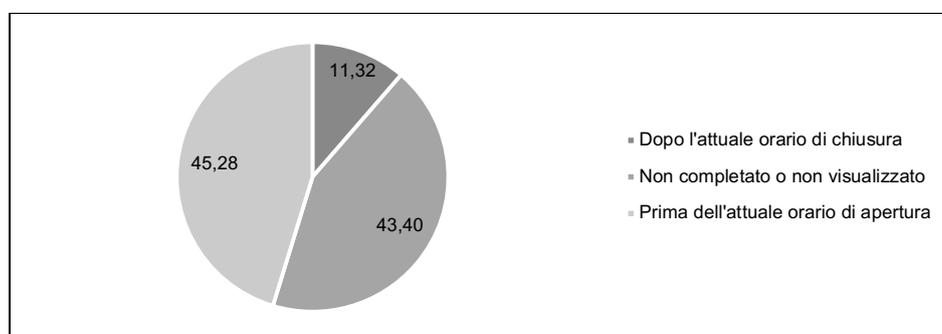
Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, il 45,28% degli utenti vorrebbe che fosse accessibile prima dell'attuale orario di apertura, mentre l'11,32%, vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura.

GRAFICO 8

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

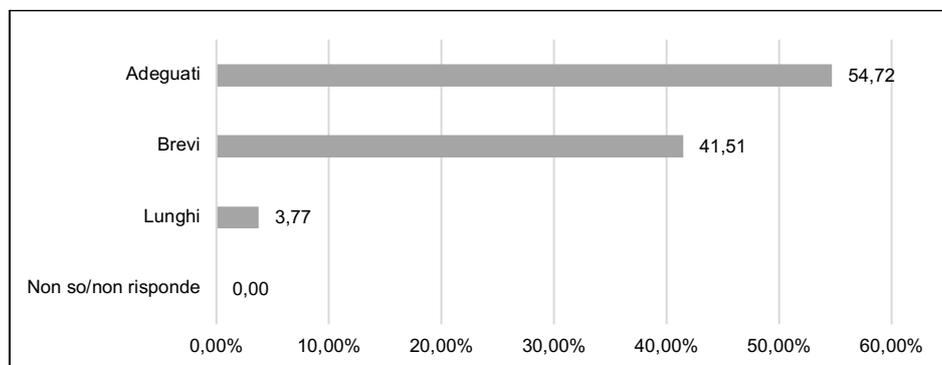
I tempi di attesa per accedere ai servizi hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono, infatti, adeguati per più della metà degli utenti, 54,72% e brevi per il 41,51% dei rispondenti. Sono stati giudicati, invece, lunghi dal 3,77% degli intervistati.

GRAFICO 9

I tempi di attesa per accedere ai servizi sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



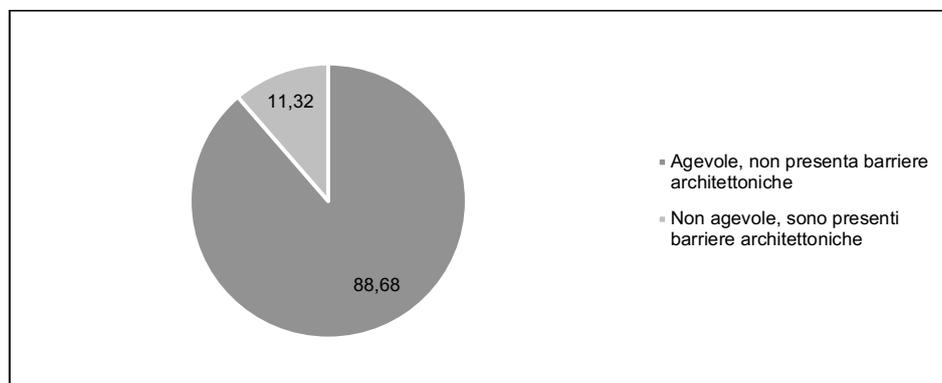
La grande maggioranza degli utenti, l'88,68%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre, non è ritenuto agevole, per la presenza di barriere architettoniche, dal restante 11,32% degli intervistati.

GRAFICO 10

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

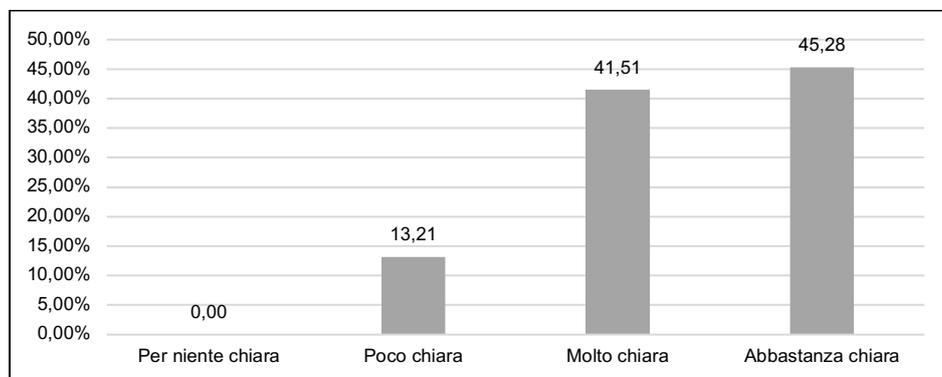
La segnaletica per individuare gli sportelli è abbastanza chiara per il 45,28% dei rispondenti. Si presenta molto chiara per il 41,51%, mentre, è poco chiara per il 13,21% degli utenti.

GRAFICO 11

La segnaletica per individuare gli sportelli è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione dell'ambiente

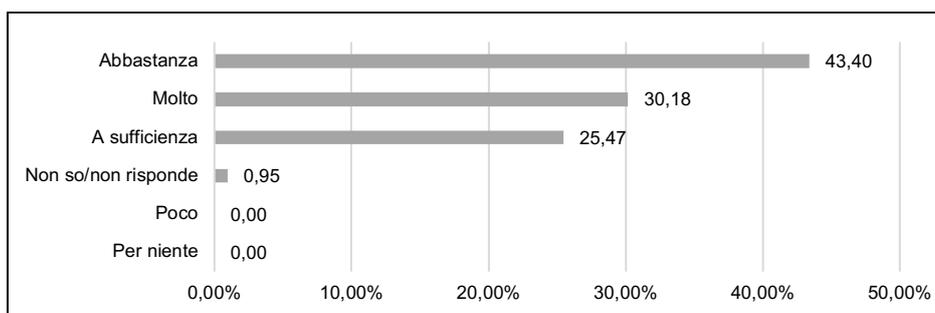
La pulizia degli ambienti raccoglie solo pareri positivi. Il 43,40% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, il 30,18% li giudica molto puliti e per il 25,47% lo sono a sufficienza. Non esprime alcun parere a riguardo solo lo 0,95%.

GRAFICO 12

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

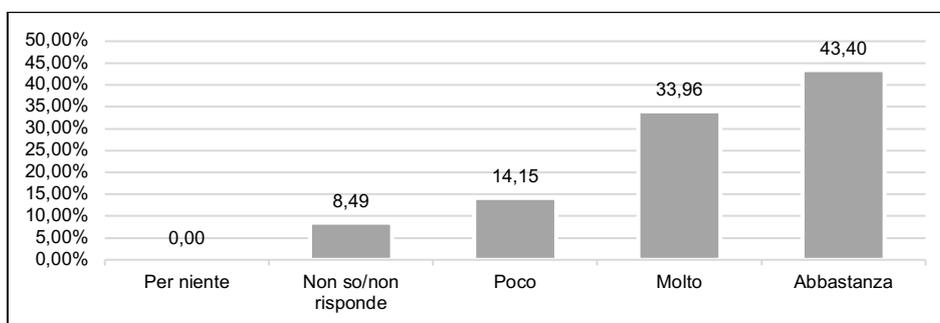
Il 43,40% delle persone che si sono rivolte al Servizio ritiene gli ambienti abbastanza funzionali e lo sono molto per il 33,96%. Il 14,15%, invece, li ritiene poco funzionali mentre l'8,49% non esprime opinioni in merito.

GRAFICO 13

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



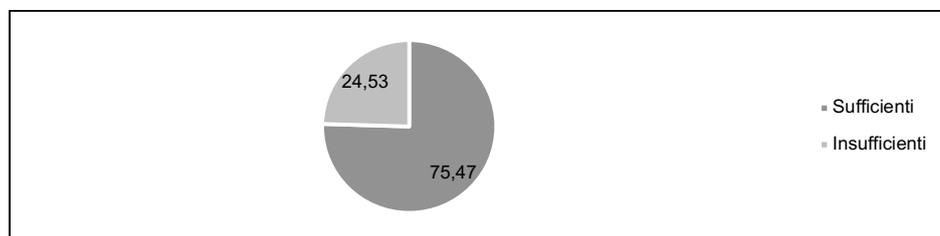
I posti a sedere per l'attesa del Servizio sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 75,47%, mentre per il restante 24,53% non lo sono.

GRAFICO 14

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

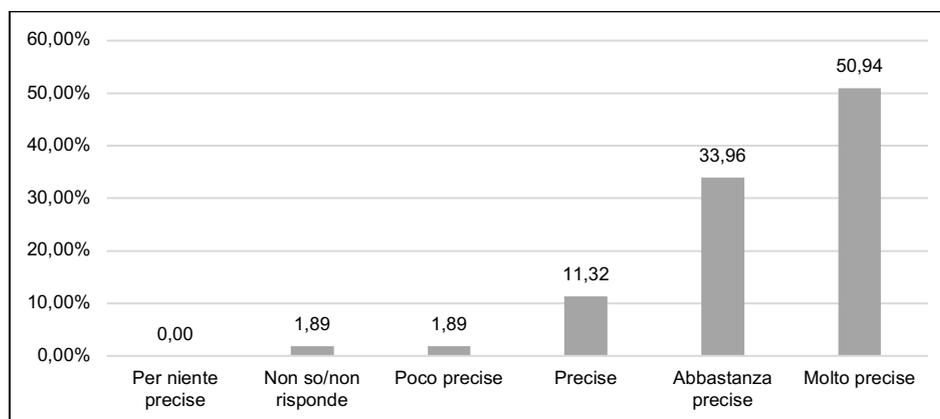
Le informazioni fornite allo sportello raccolgono solo pareri positivi. Poco più della metà degli intervistati, ossia il 50,94%, le giudica molto precise, per il 33,96% lo sono abbastanza e l'11,32% le ritiene precise. Soltanto per l'1,89%, invece, sono poco precise e la stessa percentuale di utenti non esprime opinioni a riguardo.

GRAFICO 15

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



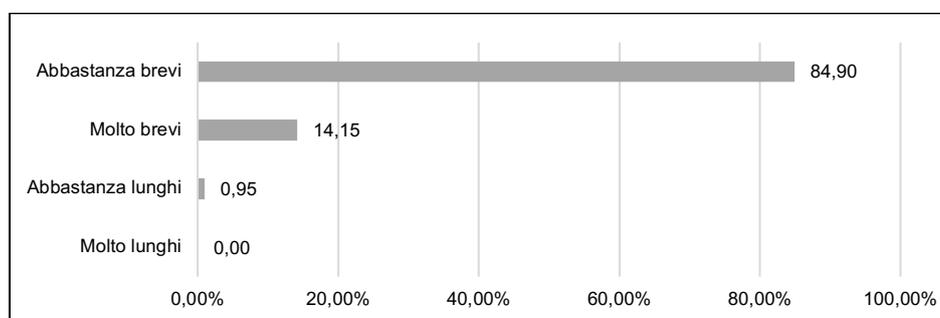
I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza brevi per la gran parte degli intervistati, l'84,90%. Sono ritenuti molto brevi dal 14,15%. Infine, per lo 0,95% degli utenti sono abbastanza lunghi.

GRAFICO 16

I tempi di attesa per il rilascio dei certificati/documenti/informazioni sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

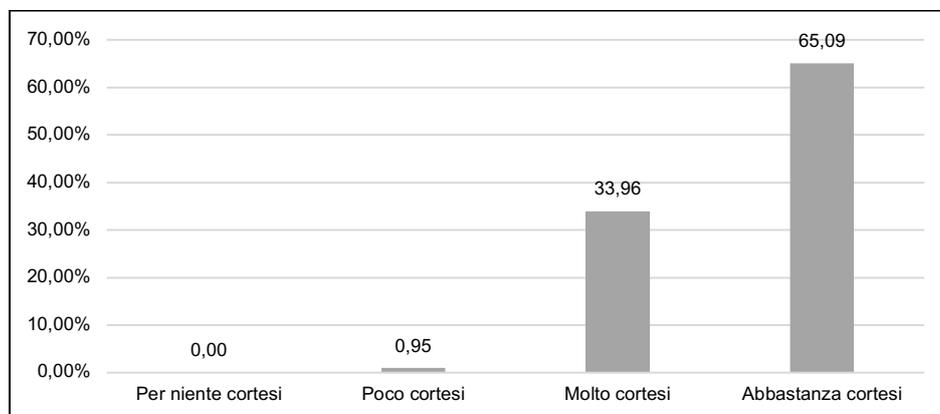
La cortesia degli operatori raccoglie soltanto pareri positivi. La maggior parte degli intervistati, il 65,09% li ritiene abbastanza cortesi e per il 33,96% lo sono molto. Solo lo 0,95% degli utenti ritiene gli operatori poco cortesi.

GRAFICO 17

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



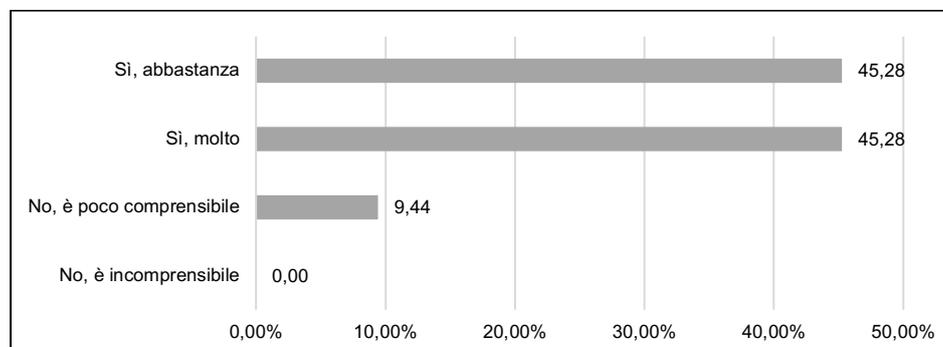
Il parere sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. Il 45,28% ritiene la modulistica sia molto che abbastanza comprensibile, mentre il 9,44% la giudica poco comprensibile.

GRAFICO 18

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

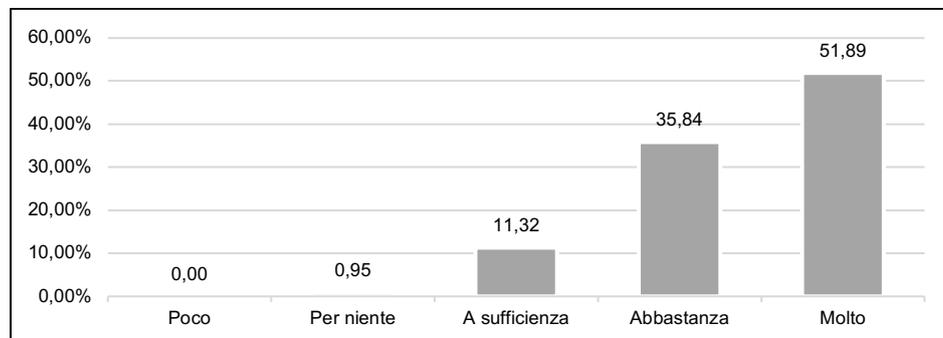
Il supporto ricevuto è molto soddisfacente per più della metà degli utenti intervistati, il 51,89%. Per il 35,84% dei rispondenti lo è abbastanza e per l'11,32% lo è a sufficienza. Infine, soltanto lo 0,95% non ritiene affatto soddisfacente tale supporto.

GRAFICO 19

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

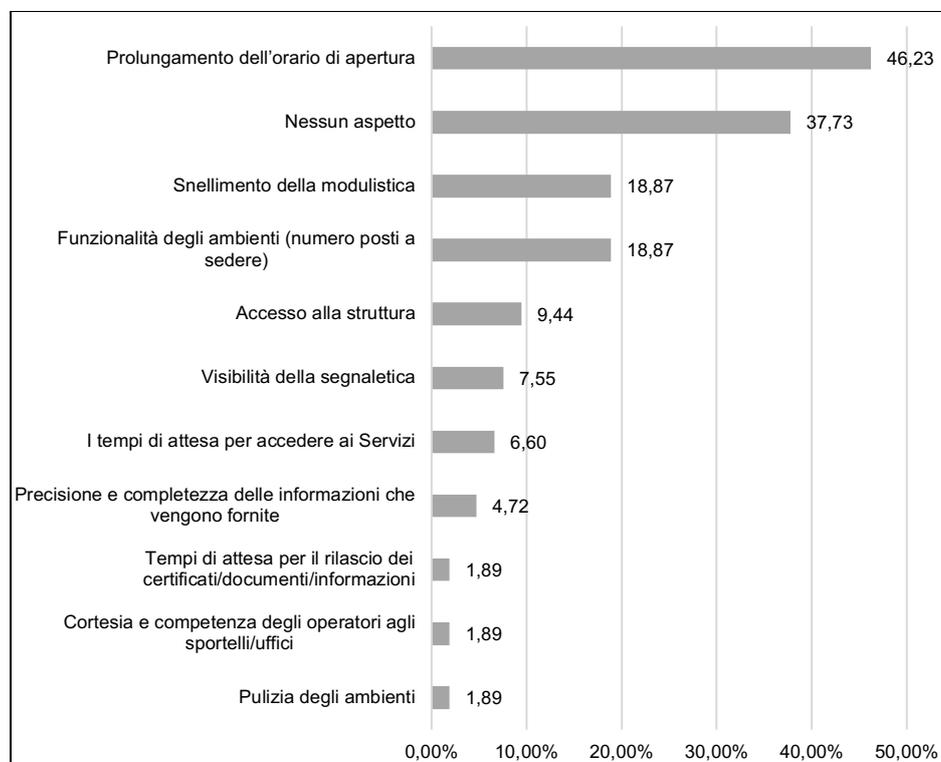
Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, il 46,23% degli intervistati, riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura. Il 37,73% ritiene che non ci sia da migliorare nessun aspetto del Servizio. Il 18,87% vorrebbe che fosse snellita la modulistica e con la stessa percentuale gli utenti vorrebbero fosse migliorata la funzionalità degli ambienti. L’accesso alla struttura è migliorabile per il 9,44% dei rispondenti e la visibilità della segnaletica per il 7,55%. Coloro che auspicano di abbreviare i tempi di attesa per accedere ai servizi sono il 6,60% e gli intervistati che vorrebbero fossero migliorate la completezza e la precisione delle informazioni sono il 4,72%. Presentano la medesima percentuale dell’1,89%, sia gli intervistati secondo i quali il miglioramento dovrebbe riguardare i tempi di attesa per il rilascio dei documenti, sia gli utenti che vorrebbero fossero migliorate la cortesia e la competenza degli operatori, sia coloro che ritengono vada migliorata la pulizia degli ambienti.

GRAFICO 20

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul *Servizio Economico e Finanziario*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Più della metà degli intervistati, il 50,94% ha dato un eccellente giudizio in merito e il 26,42% ha dato una valutazione ottima. Per il 13,21% degli utenti, tale Servizio è discreto, mentre per l'8,48%, non è sufficientemente valido e il restante 0,95% lo ritiene inadeguato.

TABELLA 4

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 2020

Valori percentuali

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	0,95
2	8,48
3	13,21
4	26,42
5	50,94

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 Economico e Finanziario del Comune di Tempio Pausania;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

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

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Il 12,26% degli utenti intervistati considera l'orario di apertura del Servizio poco adeguato alle proprie esigenze. Il 56,60% riterrebbe utile, infatti, un'estensione dell'orario di apertura degli appositi sportelli.

- *La segnaletica per individuare gli sportelli*

Il 13,21% dei rispondenti, ritiene poco chiara la segnaletica per individuare gli sportelli a cui rivolgersi.

- *La funzionalità degli ambienti*

Il 14,15% degli utenti considera poco funzionali gli ambienti in cui viene svolto il Servizio.

- *I posti a sedere per l'attesa*

Per il 24,53% degli intervistati i posti a sedere sono insufficienti.

- *Miglioramenti del Servizio*

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

- *prolungamento dell'orario di apertura: 46,23%;*
- *snellimento della modulistica: 18,87%;*
- *funzionalità degli ambienti: 18,87%;*
- *accesso alla struttura: 9,44%;*
- *visibilità della segnaletica: 7,55%;*
- *tempi di attesa per accedere ai servizi: 6,60%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 4,72%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 1,89%;*



- *cortesia e competenza degli operatori: 1,89%;*
- *pulizia degli ambienti: 1,89%.*

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

- *i tempi di attesa per accedere ai servizi;*
- *l'accesso alla struttura;*
- *la pulizia degli ambienti;*
- *le informazioni fornite dagli operatori;*
- *i tempi di attesa per il rilascio di documenti;*
- *la cortesia degli operatori;*
- *la comprensione della modulistica;*
- *il supporto ricevuto.*

Dall'indagine è emerso che il livello di *gradimento del Servizio Economico Finanziario* di Tempio Pausania è eccellente e le criticità emerse non influenzano, in maniera rilevante, la qualità complessiva del settore valutato.



Capitolo VI Gradimento Servizi alla Persona ed alle Imprese

Dati strutturali – Grafici e tabelle
Gradimento Servizi alla Persona ed alle Imprese

I Servizi alla Persona ed alle Imprese sono stati valutati da 192 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato
Anno 2020
Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi alla Persona ed alle Imprese (Sport – Cultura – SUAPE – Servizi Sociali)	192	100,00

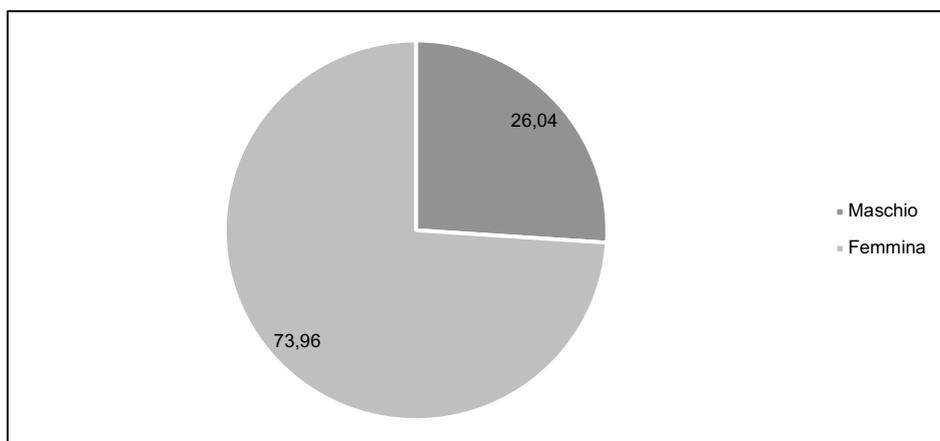
Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 73,96%, è di sesso femminile.

GRAFICO 1

Sesso
Anno 2020
Valori percentuali



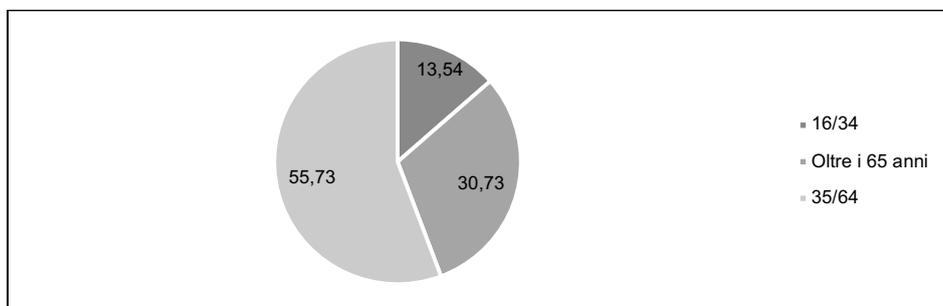
Fonte: Eurispes.



Si rivolgono più frequentemente ai Servizi alla Persona ed alle Imprese, le persone che hanno dai 35 ai 64 anni, con una percentuale del 55,73%. Nel 30,73%, gli utenti, dei casi hanno più di 65 anni e la percentuale minore, invece, corrispondente al 13,54%, è rappresentata da coloro che hanno dai 16 ai 34 anni.

GRAFICO 2

Età
Anno 2020
Valori percentuali

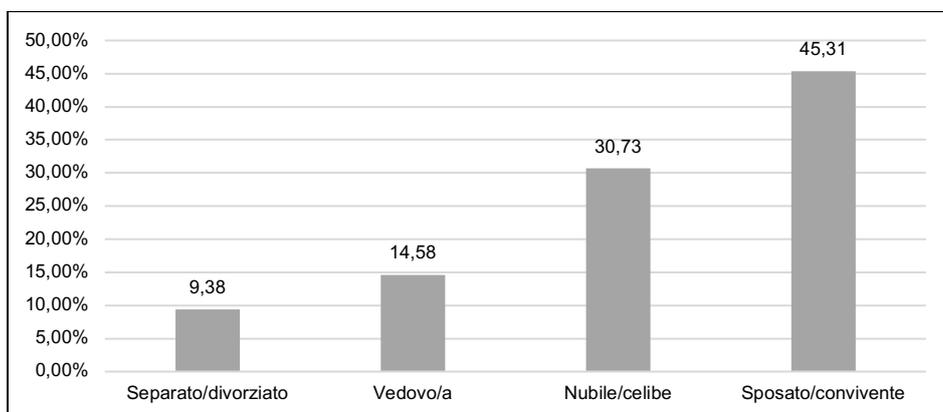


Fonte: Eurispes.

Il 45,31% degli utenti è sposato/a. Il 30,73% è nubile o celibe, il 14,58% ha dichiarato di essere vedovo/a e il 9,38% è separato/a o divorziato/a.

GRAFICO 3

Stato civile
Anno 2020
Valori percentuali



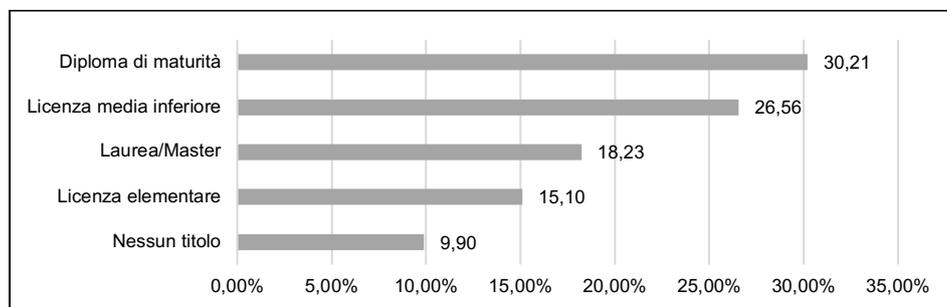
Fonte: Eurispes.



Il 30,21% degli utenti ha il diploma di maturità, il 26,56% possiede la licenza media inferiore, il 18,23% ha la laurea o un master, mentre, il 15,10% ha la licenza elementare. Infine, il 9,90% dichiara di non avere alcun titolo di studio.

GRAFICO 4

Titolo di studio
Anno 2020
Valori percentuali

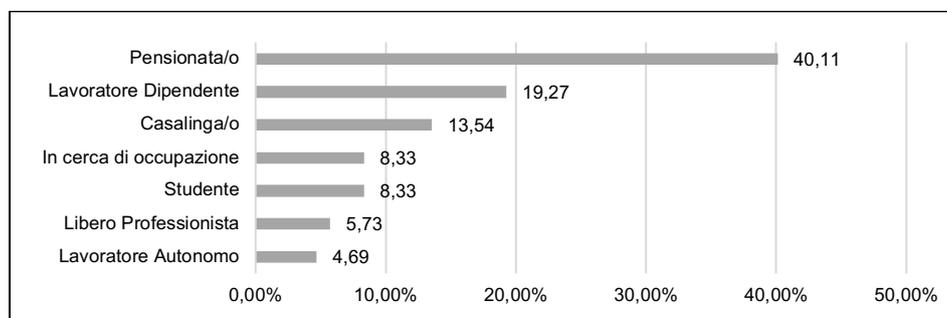


Fonte: Eurispes.

Sono soprattutto i pensionati che si rivolgono più frequentemente ai Servizi alla Persona ed alle Imprese, con una percentuale del 40,11%. Il 19,27% è lavoratore dipendente e il 13,54% è rappresentato dalle/dai casalinghe/i. Gli studenti e coloro che sono in cerca di occupazione hanno la stessa percentuale dell'8,33%. Le percentuali minori sono rappresentate dai liberi professionisti (5,73%) e dai lavoratori autonomi (4,69%).

GRAFICO 5

Ambito di attività/professione
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



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

TABELLA 2

Nazionalità

Anno 2020

Valori assoluti e percentuali

Nazionalità	V.A.	%
Italiana	185	96,36
Straniera	5	2,60
Italiana e straniera	2	1,04

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti risiede a Tempio Pausania.

TABELLA 3

Comune di residenza

Anno 2020

Valori assoluti

Comune di residenza	V.A.
Aggius	2
Arzachena	1
Bortigiadas	1
Luras	1
Nuchis (fraz.di Tempio Pausania)	2
Tempio Pausania	185
Totale	192

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso al Servizio

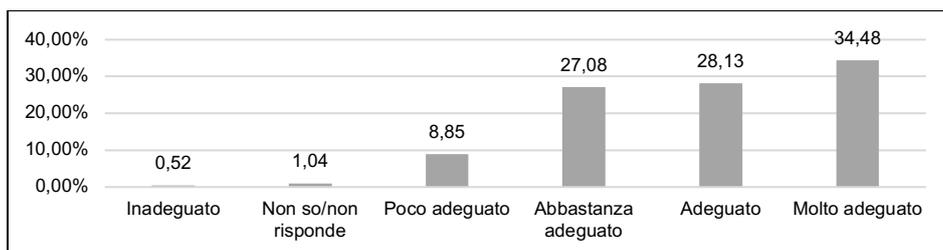
L'orario di apertura suddivide i pareri degli utenti in maniera alquanto omogenea: il 34,38% di coloro che ha risposto al questionario considera l'orario di apertura del Servizio molto adeguato. Di non molto inferiore è la percentuale di coloro che lo ritiene adeguato, il 28,13%, e nel 27,08% dei casi, è considerato abbastanza adeguato. Lo ritiene, invece, poco adeguato l'8,85% degli intervistati, mentre, l'1,04% non ha dato opinioni in merito. Infine, soltanto lo 0,52% dei rispondenti, considera inadeguato l'orario di apertura del Servizio in questione.

GRAFICO 6

L'orario di apertura è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

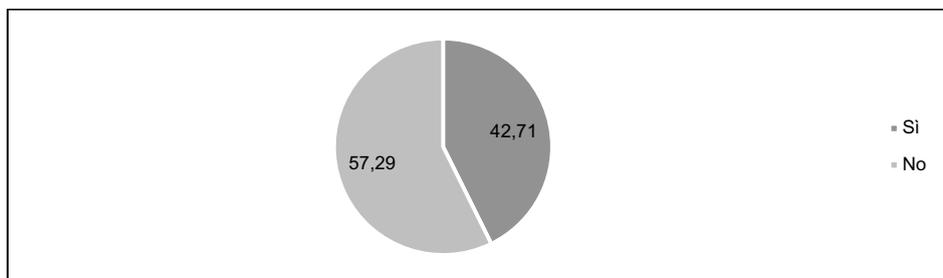
La maggior parte degli intervistati, il 57,29% non ritiene necessario l'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il restante 42,71% è dell'opinione contraria.

GRAFICO 7

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



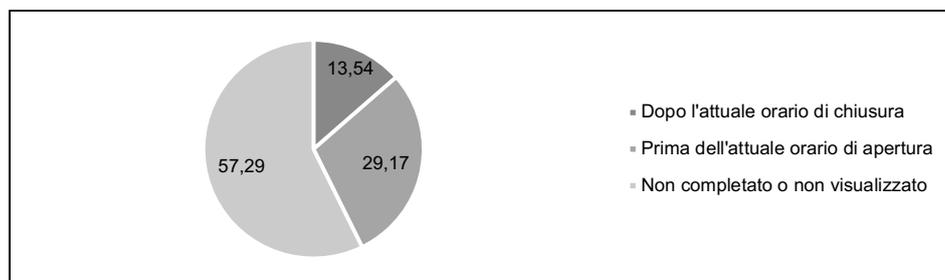
Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, il 29,17% degli utenti, vorrebbe che il Servizio fosse accessibile prima dell'attuale orario di apertura, mentre, il 13,54% vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura.

GRAFICO 8

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

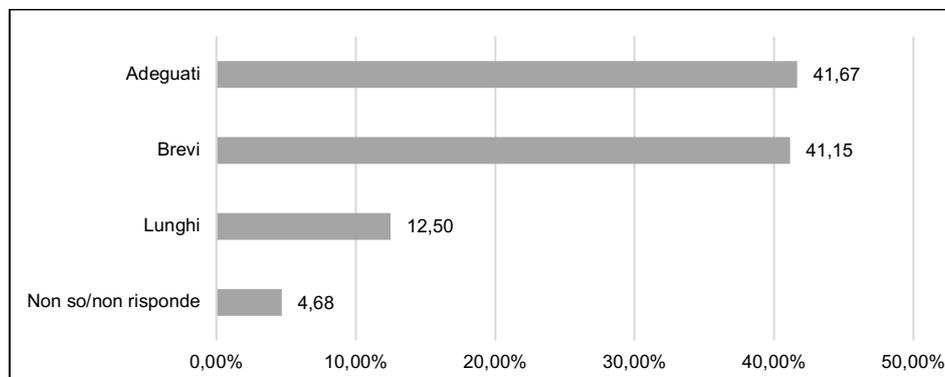
I tempi di attesa per accedere al Servizio hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono, infatti, adeguati per il 41,67% degli utenti e brevi per il 41,15%, mentre sono stati giudicati lunghi dal 12,50% degli intervistati. Una percentuale pari al 4,68% non ha espresso alcun giudizio a riguardo.

GRAFICO 9

I tempi di attesa per accedere ai servizi sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

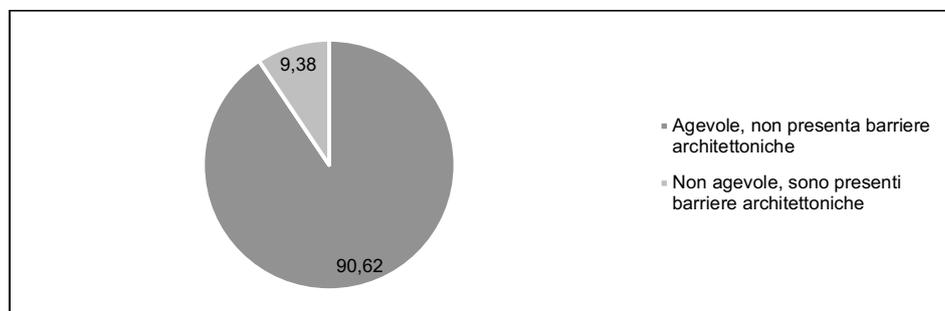
La grande maggioranza degli utenti giudica agevole l'accesso alla struttura, il 90,62%, mentre, dal restante 9,38% non è ritenuto agevole per la presenza di barriere architettoniche.

GRAFICO 10

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

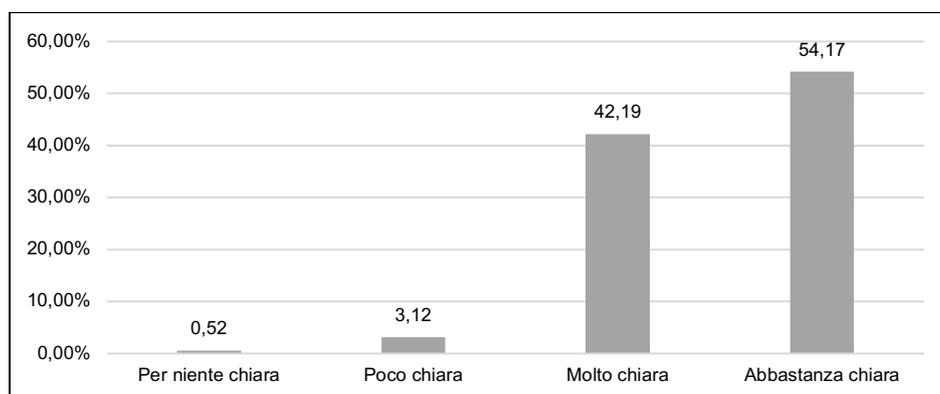
La segnaletica per individuare gli sportelli è abbastanza chiara per la maggior parte dei rispondenti (54,17%). Si presenta molto chiara per il 42,19%, mentre, è poco chiara per il 3,12% degli utenti. Infine, non è chiara per lo 0,52% degli intervistati.

GRAFICO 11

La segnaletica per individuare gli sportelli è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

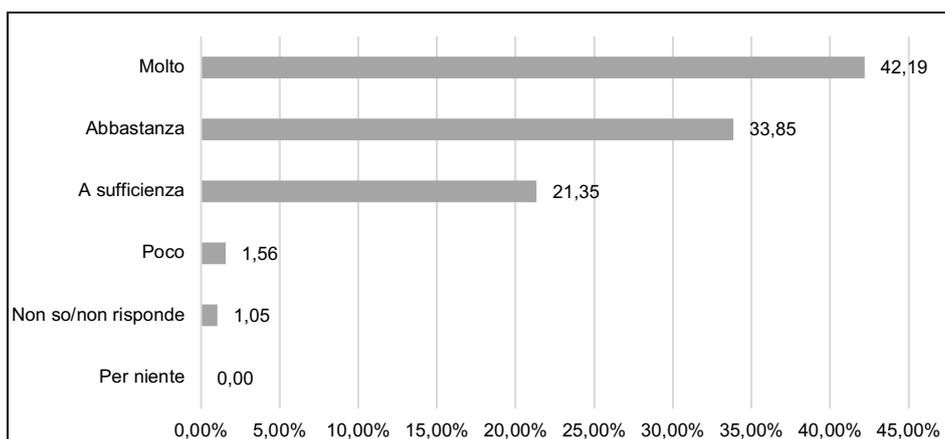
La pulizia degli ambienti raccoglie quasi del tutto pareri positivi. Il 42,19% degli utenti ritiene che gli ambienti siano molto puliti, il 33,85% li giudica abbastanza puliti e per il 21,35% lo sono a sufficienza. Lo sono, invece, poco per l'1,56%, mentre, non esprime alcun parere a riguardo l'1,05% dei rispondenti.

GRAFICO 12

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Gli ambienti sono ritenuti molto funzionali per il 42,71% e lo sono abbastanza per il 41,15% degli intervistati. L'11,45%, invece, li ritiene poco funzionali e il 3,64% per niente. Non esprime alcun giudizio in merito soltanto l'1,05% degli utenti.

TABELLA 4

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

Anno 2020

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	1,05
Per niente	3,54
Poco	11,45
Abbastanza	41,15
Molto	42,72

Fonte: Eurispes.



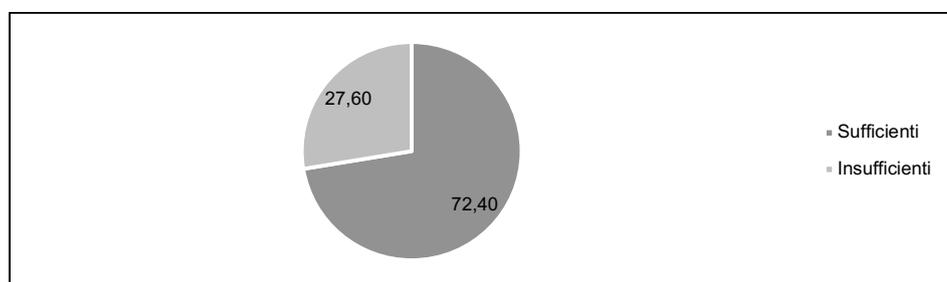
I posti a sedere per l'attesa del Servizio sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 72,40%, mentre per il restante 27,60% non lo sono.

GRAFICO 13

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

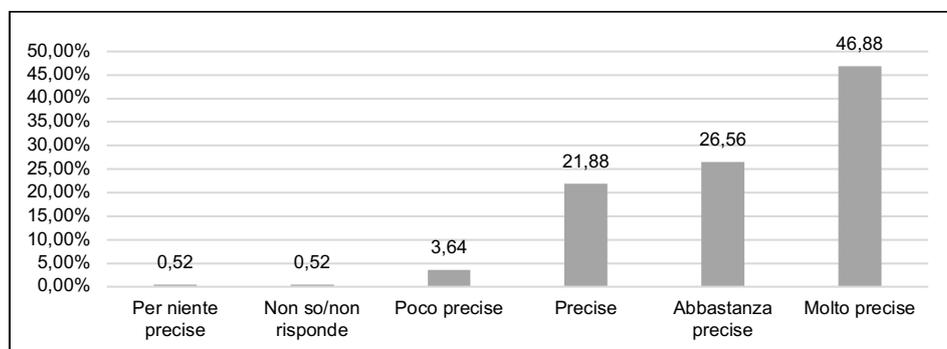
Le informazioni fornite allo sportello raccolgono soprattutto pareri positivi. Il 46,88% degli utenti, le giudica molto precise, per il 26,56% lo sono abbastanza e il 21,88% le giudica precise. Il 3,64%, invece, le ritiene poco precise. Lo 0,52% non esprime opinioni a riguardo e la stessa percentuale dei rispondenti, ritiene che le informazioni che vengono fornite agli sportelli non siano per niente precise.

GRAFICO 14

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



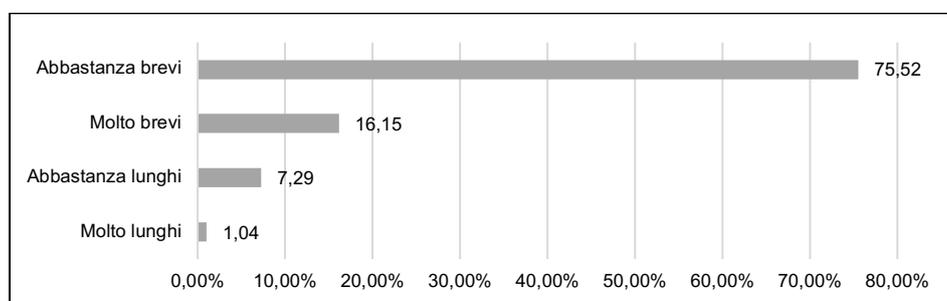
I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza brevi per la grande maggioranza degli intervistati, il 75,52%, e sono ritenuti molto brevi dal 16,15%. Sono, invece, abbastanza lunghi per il 7,29% degli utenti e molto lunghi per il restante 1,04% dei rispondenti.

GRAFICO 15

I tempi di attesa per il rilascio dei certificati/documenti/informazioni sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

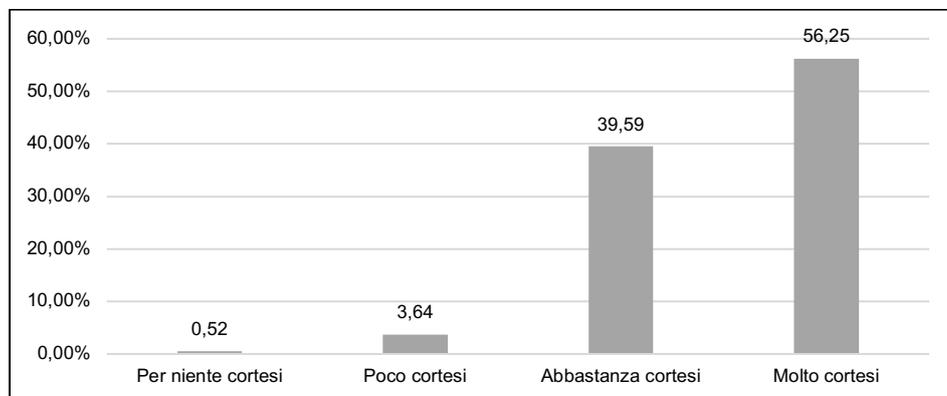
La cortesia degli operatori raccoglie soprattutto pareri positivi. Più della metà degli intervistati, il 56,25% li ritiene molto cortesi e per il 39,59% lo sono abbastanza. Il 3,64% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e soltanto lo 0,52% degli utenti non li ritiene cortesi.

GRAFICO 16

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



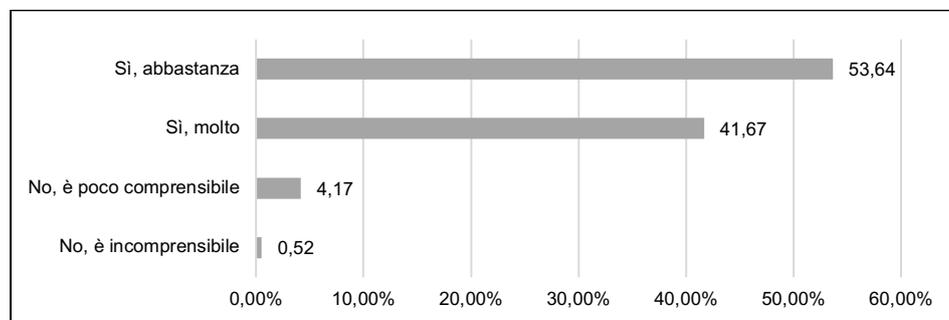
Il parere sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. Più della metà degli intervistati, il 53,64% ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile e per il 41,67% lo è molto. Poco più del 4,00% la giudica, invece, poco comprensibile e per lo 0,52% è incomprensibile.

GRAFICO 17

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

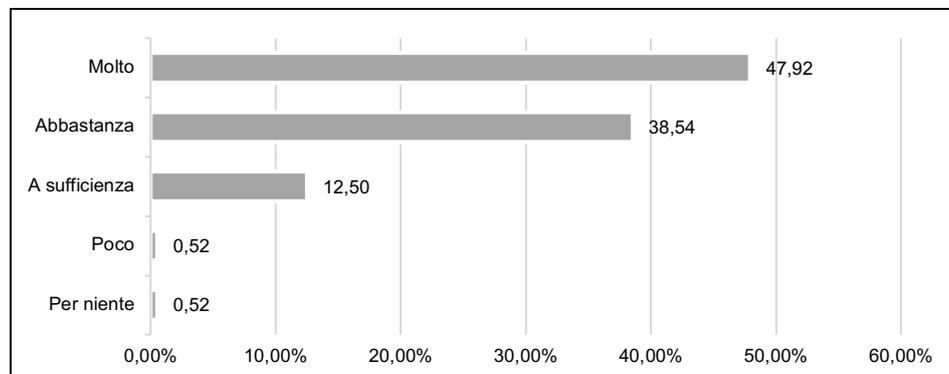
Il supporto ricevuto è molto soddisfacente per il 47,92% degli utenti intervistati. Per il 38,54% dei rispondenti lo è abbastanza e per il 12,50% lo è a sufficienza. Lo è, invece, poco per lo 0,52% degli intervistati, la stessa percentuale di coloro che non esprimono un parere a riguardo.

GRAFICO 18

stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

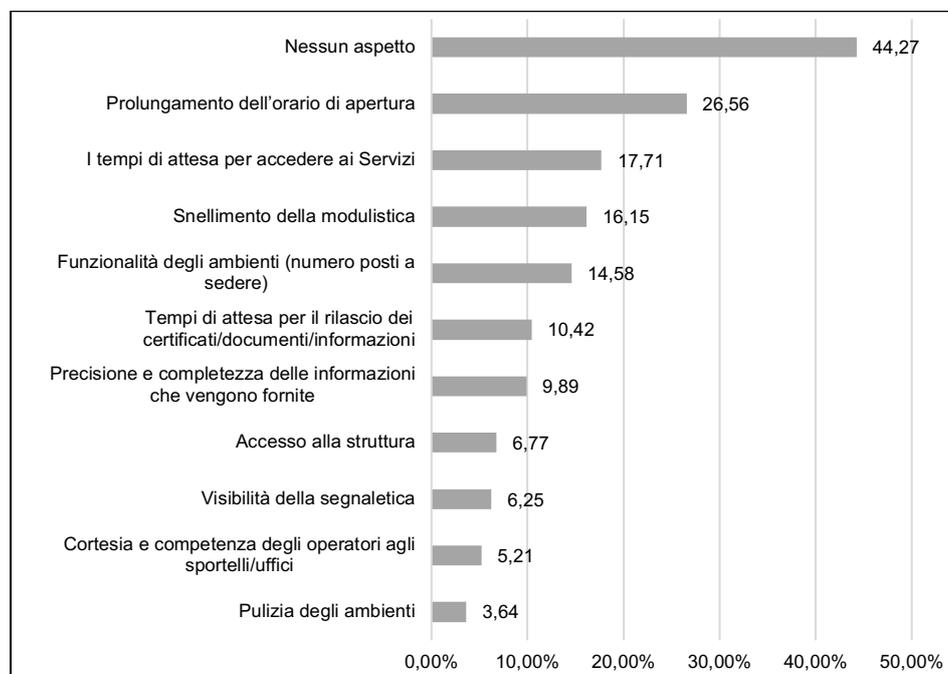
È interessante notare, in questo caso, che alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, il 44,27% degli intervistati, ritiene che non vi sia alcun aspetto da migliorare. Le altre percentuali non presentano differenze sostanziali e sono abbastanza omogenee. Il 26,56% riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura del Servizio. Il 17,71% vorrebbe che fossero abbreviati i tempi di attesa per accedere ai servizi e il 16,15% auspica uno snellimento della modulistica. Il 14,58% ritiene che possa essere migliorato l’aspetto riguardante la funzionalità degli ambienti. Con percentuali simili troviamo gli utenti che vorrebbero fossero abbreviati i tempi per il rilascio dei documenti (10,42%) e coloro che vorrebbero fossero migliorate la precisione e la completezza delle informazioni fornite, il 9,89%. Il 6,77% degli intervistati, desidera un accesso alla struttura più adeguato e il 6,25% degli utenti, vorrebbe che fosse migliorata la visibilità della segnaletica. Di poco inferiore è la percentuale dei rispondenti che auspica un miglioramento che riguardi la cortesia e la competenza degli operatori agli sportelli/uffici (5,21%), mentre, per il restante 3,64%, l’aspetto da migliorare compete la pulizia degli ambienti.

GRAFICO 19

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sui *Servizi alla Persona ed alle Imprese*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Più della metà degli intervistati, il 51,57%, ha dato un eccellente giudizio in merito e il 32,81% ha dato una valutazione ottima. Per il 14,06% degli utenti tale Servizio è discreto. Per l'1,56%, invece, il Servizio in questione non è sufficientemente valido.

TABELLA 5

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 2020

Valori percentuali

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	0,00
2	1,56
3	14,06
4	32,81
5	51,57

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 alla Persona ed alle Imprese del Comune di Tempio Pausania;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

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

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Il 42,71% degli utenti intervistati riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura degli uffici. In particolare, il 29,17% vorrebbe che gli uffici aprissero prima e il 13,54% vorrebbe, invece, che rimanessero aperti dopo l'attuale orario di chiusura.

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

Per il 27,60% degli intervistati i posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono insufficienti.

- *I tempi di attesa per accedere ai servizi*

Il 12,50% degli utenti considerano lunghi i tempi di attesa per accedere ai servizi.

- *La funzionalità degli ambienti*

L'11,45% di coloro che usufruiscono del Servizio in questione, ritengono poco funzionali gli appositi ambienti.

- *Miglioramenti del Servizio*

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

- *prolungamento dell'orario di apertura: **26,56%**;*
- *tempi di attesa per accedere ai Servizi: **17,71%**;*
- *snellimento della modulistica: **16,15%**;*
- *funzionalità degli ambienti: **14,58%**;*
- *tempi di attesa per il rilascio di documenti: **10,42%**;*



- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 9,89%;*
- *accesso alla struttura: 6,77%;*
- *visibilità della segnaletica: 6,25%;*
- *cortesia e competenza degli operatori: 5,21%;*
- *pulizia degli ambienti: 3,64%.*

, come lo studio effettuato, che la maggior parte degli intervistati ha sostenuto che non vi sia alcun aspetto del Servizio da migliorare. Inoltre, le percentuali maggiori corrispondono sempre a valutazioni positive. I **punti di forza** evidenziati dall'indagine sono:

- *l'accesso alla struttura;*
- *la segnaletica per individuare gli sportelli;*
- *i tempi di attesa per il rilascio di documenti;*
- *la precisione delle informazioni fornite;*
- *comprensione della modulistica;*
- *la segnaletica per individuare gli sportelli;*
- *cortesia e competenza degli operatori;*
- *pulizia degli ambienti;*
- *soddisfazione generale del Servizio.*

Dall'indagine è emerso che il livello di *gradimento dei Servizi alla Persona ed alle Imprese* di Tempio Pausania è eccellente e le criticità emerse non influenzano la qualità complessiva del settore valutato



Capitolo VII Gradimento Servizi al Patrimonio ed al Territorio

Dati strutturali – Grafici e tabelle

Gradimento Servizi al Patrimonio ed al Territorio

I Servizi al Patrimonio ed al Territorio sono stati valutati da 10 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato
Anno 2020
Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi al Patrimonio ed al Territorio	10	100,00

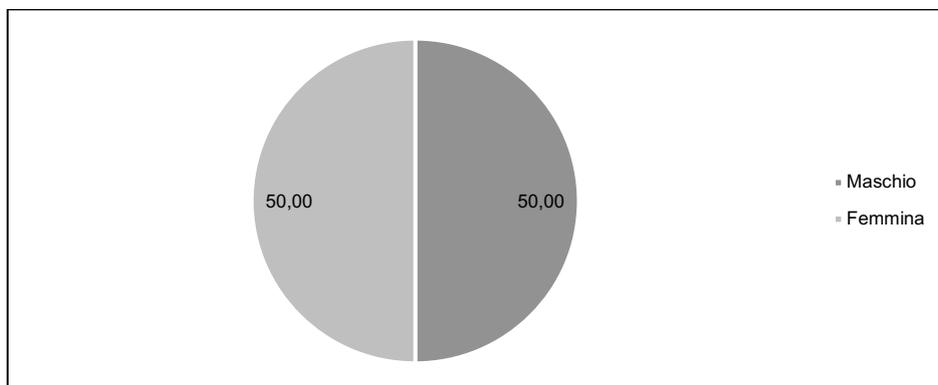
Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Le persone che hanno valutato il Servizio si dividono esattamente tra uomini e donne.

GRAFICO 1

Sesso
Anno 2020
Valori percentuali



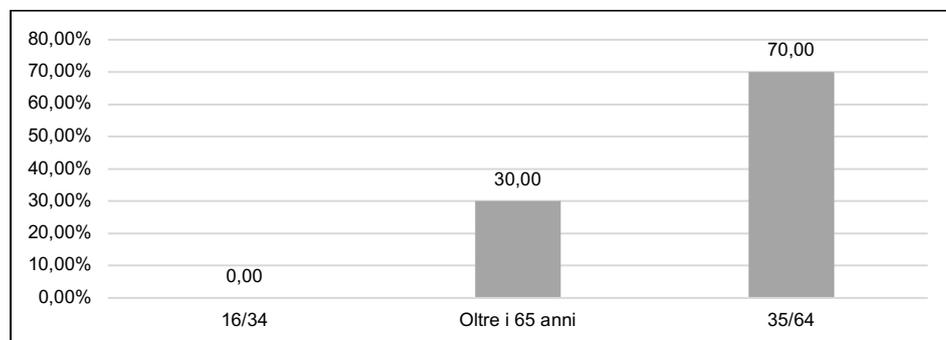
Fonte: Eurispes.



Si rivolgono più frequentemente ai Servizi al Patrimonio ed al Territorio le persone che hanno dai 35 ai 64 anni, con una percentuale del 70,00%. Nel rimanente 30,00% dei casi, gli utenti, hanno più di 65 anni.

GRAFICO 2

Età
Anno 2020
Valori percentuali

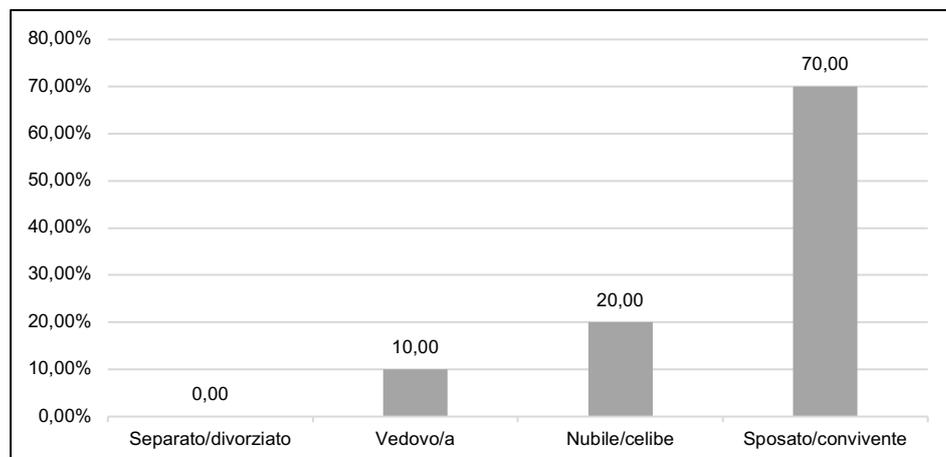


Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli intervistati, il 70,00%, è sposato o convivente. Il 20,00% è nubile o celibe e il 10,00% ha dichiarato di essere vedovo/a.

GRAFICO 3

Stato civile
Anno 2020
Valori percentuali



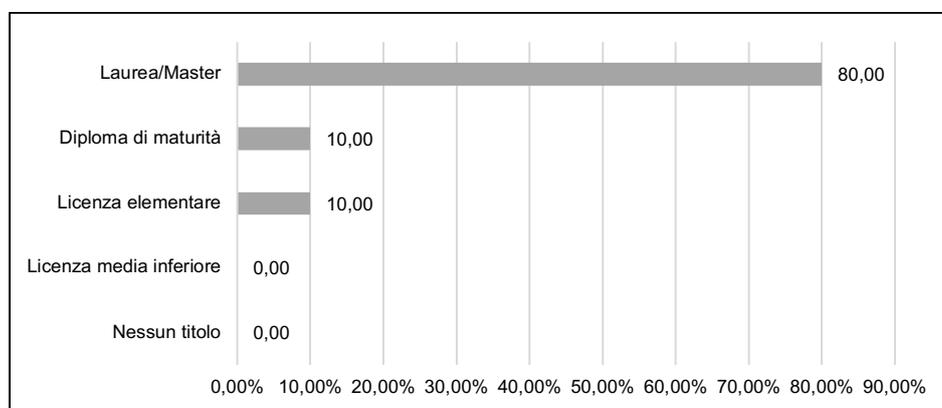
Fonte: Eurispes.



La quasi totalità degli utenti, l'80,00%, ha la laurea o un master, il 10,00% possiede il diploma di maturità e il restante 10,00% ha la licenza elementare.

GRAFICO 4

Titolo di studio
Anno 2020
Valori percentuali

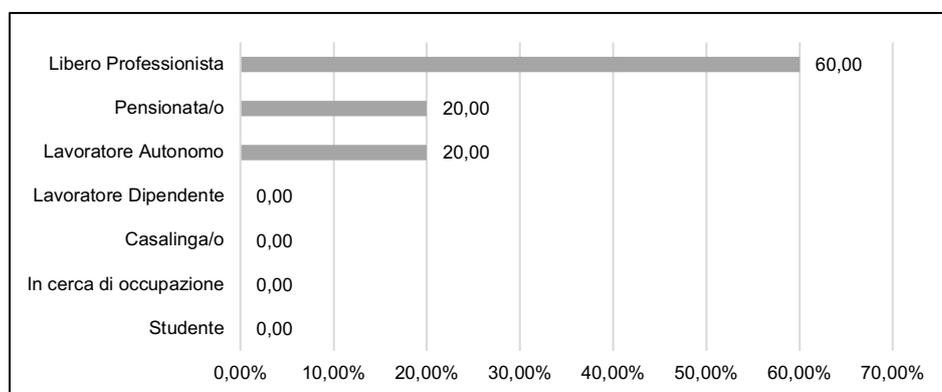


Fonte: Eurispes.

Si rivolgono ai Servizi al Patrimonio ed al Territorio soprattutto i liberi professionisti, con una percentuale del 60,00%. Le percentuali minori sono rappresentate dai pensionati (20,00%) e dai lavoratori autonomi (20,00%).

GRAFICO 5

Ambito di attività/professione
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, sono italiani.

TABELLA 2

Nazionalità

Anno 2020

Valori assoluti e percentuali

Nazionalità	V.A.	%
Italiana	10	100,00
Italiana e straniera	0	0,00
Straniera	0	0,00

Fonte: Eurispes.

Quasi tutti gli utenti sono residenti a Tempio Pausania.

TABELLA 3

Comune di residenza

Anno 2020

Valori assoluti

Comune di residenza	V.A.
Tempio Pausania	10
Totale	10

Fonte: Eurispes.



Valutazione dell'accesso al Servizio

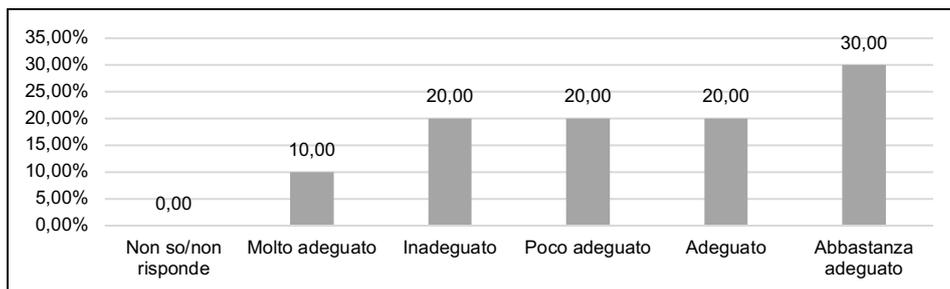
L'orario di apertura suddivide i pareri degli utenti in maniera pressoché omogenea: il 30,00% di coloro che ha risposto al questionario, considera l'orario di apertura abbastanza adeguato. Di poco inferiore è la percentuale di coloro che lo ritiene adeguato, il 20,00%. Con la medesima percentuale del 20,00%, vi sono sia coloro i quali lo giudicano poco adeguato, che quelli che lo ritengono inadeguato. Infine, nel 10,00% dei casi, l'orario è considerato, invece, molto adeguato. Aggregando i dati, si evince che il giudizio a riguardo è complessivamente positivo.

GRAFICO 6

L'orario di apertura è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

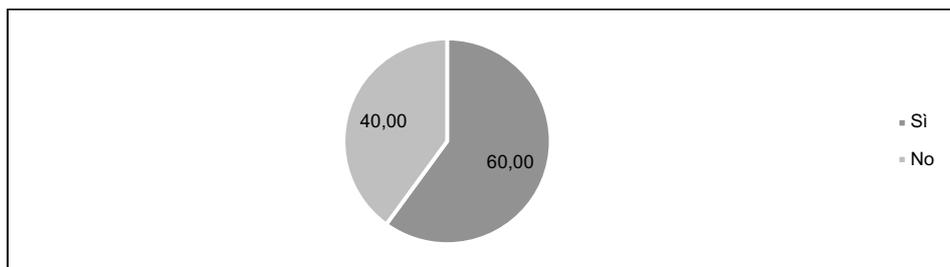
Più della metà degli intervistati, il 60,00%, vorrebbe estendere l'orario di apertura del Servizio, mentre il restante 40,00% non lo ritiene necessario.

GRAFICO 7

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



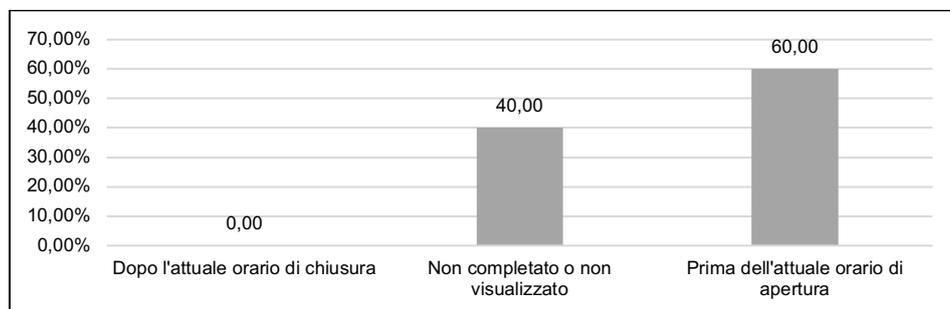
Tutti coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, vorrebbero che il Servizio fosse accessibile prima dell'orario attuale.

GRAFICO 8

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

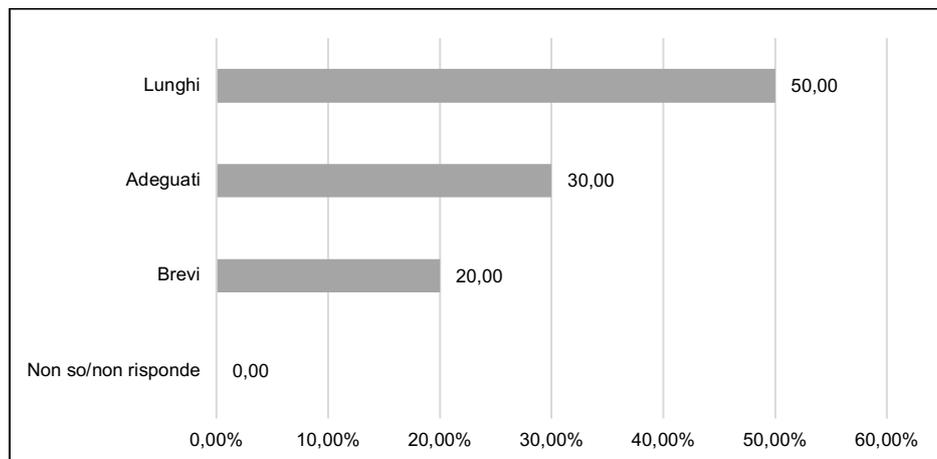
La metà degli utenti (50,00%) ritiene che i tempi di attesa per accedere ai servizi siano lunghi. Sono, invece, adeguati per il 30,00%, e brevi per il restante 20,00% degli intervistati.

GRAFICO 9

I tempi di attesa per accedere ai servizi sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



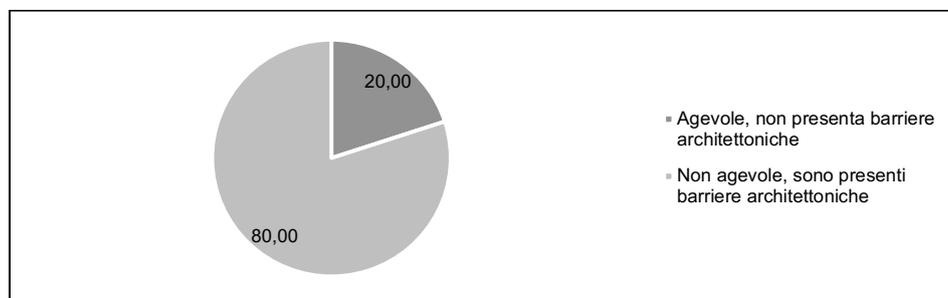
Per la grande maggioranza degli utenti, l'80,00%, l'accesso alla struttura non è considerato agevole per la presenza di barriere architettoniche. Viene giudicata agevole dal restante 20,00% degli intervistati.

GRAFICO 10

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

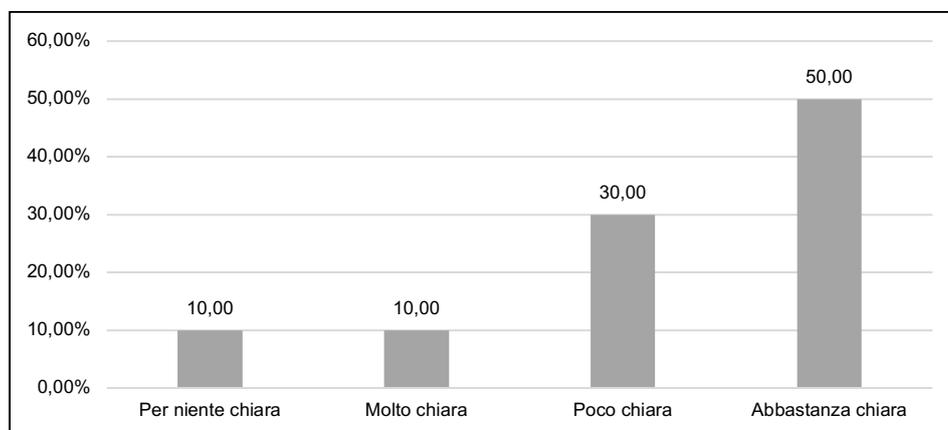
La segnaletica per individuare gli sportelli è abbastanza chiara per la metà dei rispondenti (50,00%). Si presenta, invece, poco chiara per il 30,00%, mentre è molto chiara per il 10,00% degli utenti. Infine, non è chiara per il restante 10,00% degli intervistati. In questo caso, il giudizio, nel suo complesso, è positivo.

GRAFICO 11

La segnaletica per individuare gli sportelli è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione dell'ambiente

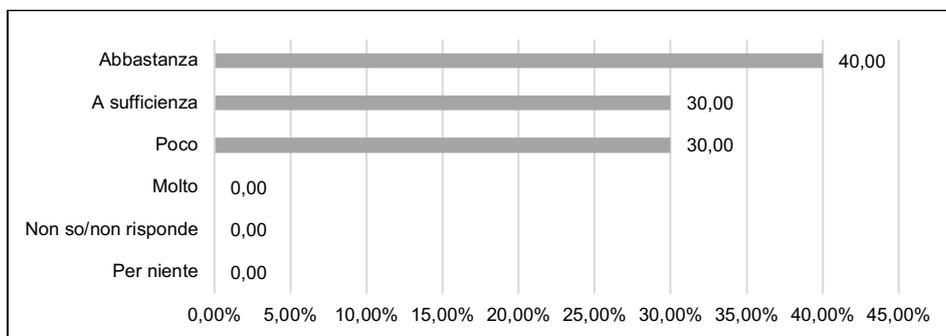
Il 40,00% dei rispondenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, il 30,00% li giudica puliti a sufficienza mentre per il restante 30,00% lo sono poco.

GRAFICO 12

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

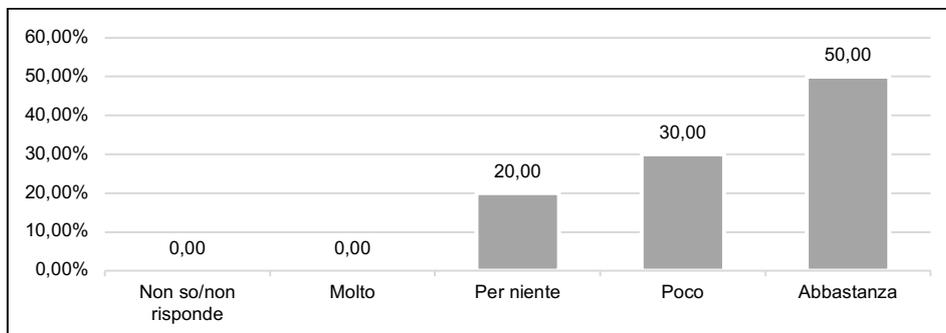
Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali per la metà delle persone che si sono rivolte al Servizio, il 50,00%, mentre lo sono poco per il 30,00%. Il restante 20,00% ritiene che gli ambienti non siano funzionali.

GRAFICO 13

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



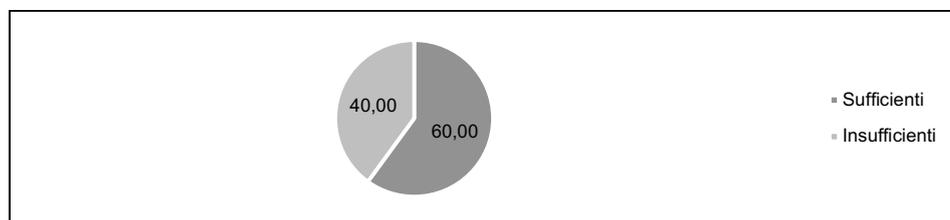
I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la maggior parte degli intervistati, il 60,00%, mentre per il restante 40,00% non lo sono.

GRAFICO 14

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

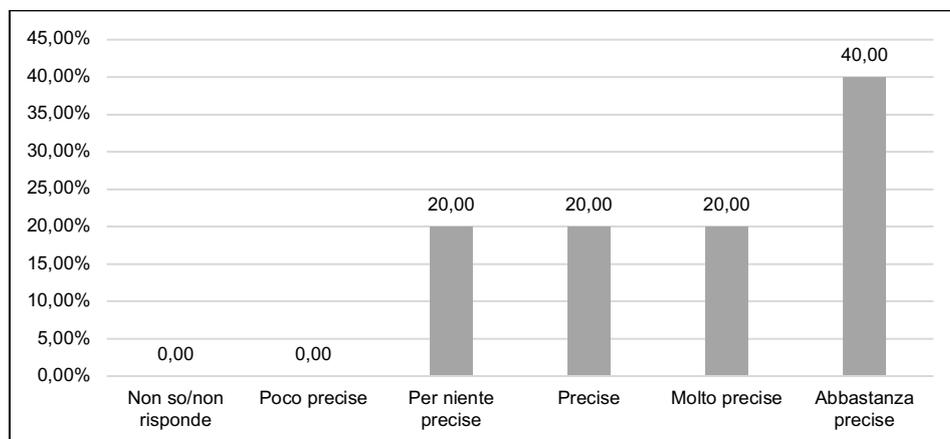
Le informazioni fornite allo sportello raccolgono soprattutto pareri positivi. Il 40,00%, degli intervistati le giudica abbastanza precise e il 40,00% dei rispondenti si suddivide tra coloro che le ritengono molto precise e precise. Per il restante 20,00% degli utenti, le informazioni che vengono fornite agli sportelli non sono per niente precise.

GRAFICO 15

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



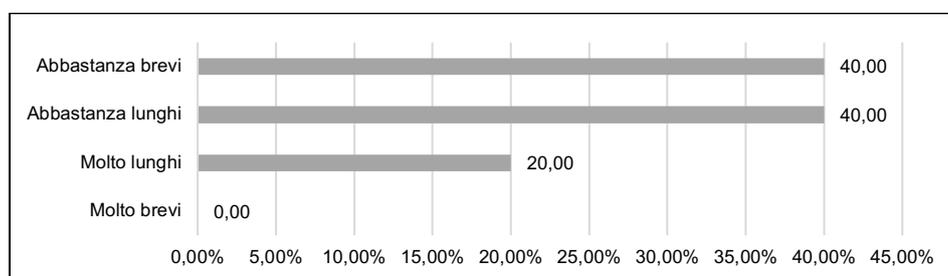
I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza brevi dal 40,00% degli utenti. Il 40,00% degli intervistati li ritiene abbastanza lunghi e per il restante 20,00% lo sono molto. Emerge, quindi, quest'ultima prevalenza di opinioni.

GRAFICO 16

I tempi di attesa per il rilascio dei certificati/documenti/informazioni sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

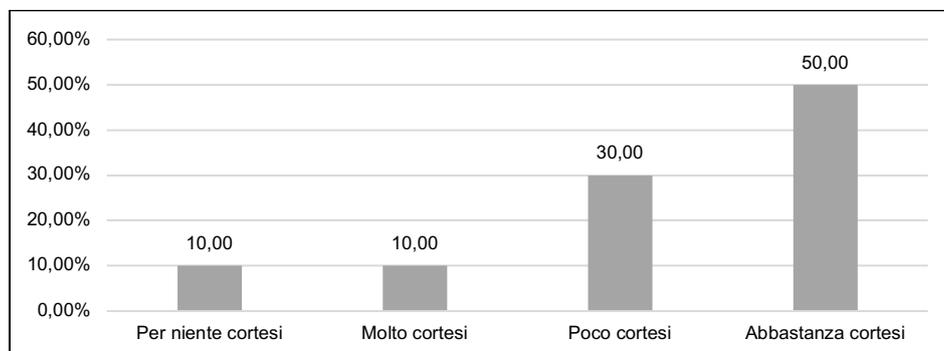
La metà degli intervistati, il 50,00%, ritiene gli operatori abbastanza cortesi, mentre per il 30,00% lo sono poco. Il 10,00% dei rispondenti li considera, invece, molto cortesi e il restante 10,00% degli utenti non li ritiene cortesi affatto. Aggregando i dati, si evince che la maggioranza ha espresso un parere positivo a riguardo.

GRAFICO 17

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



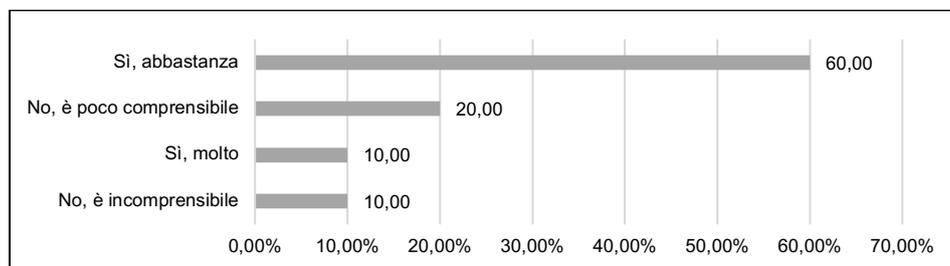
Il parere sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. La maggior parte degli intervistati, il 60,00%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile mentre per il 20,00% lo è poco. Il 10,00% la giudica, invece, molto comprensibile e per il restante 10,00% non lo è affatto.

GRAFICO 18

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

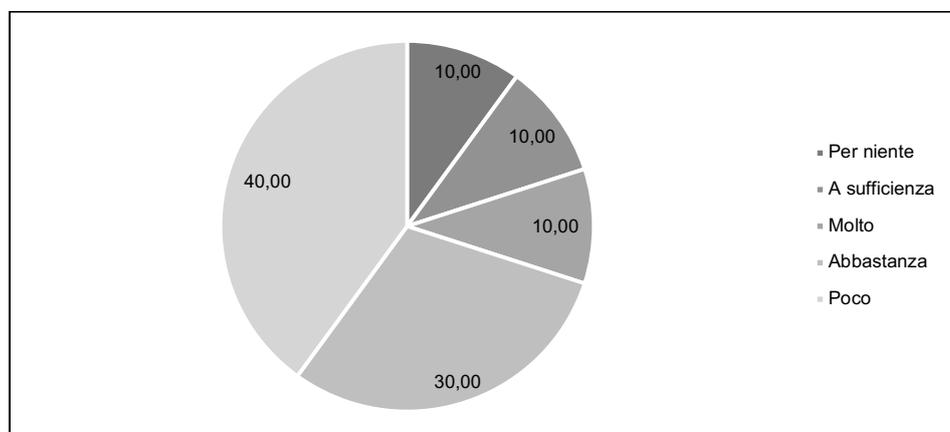
Il supporto ricevuto agli sportelli divide a metà il parere degli utenti intervistati. Aggregando i dati, infatti, emerge che il 50,00% dei rispondenti ne dà una valutazione positiva, l'altra metà, invece, non si ritiene soddisfatta del supporto ricevuto.

GRAFICO 19

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, il 40,00% degli intervistati, riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura del Servizio. La percentuale che si ripete con più frequenza, equivalente al 30,00%, rappresenta gli aspetti da migliorare che riguardano: i tempi di attesa per accedere ai servizi, i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti o informazioni, la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite, l’accesso alla struttura e la cortesia e competenza degli operatori. Il 20,00% degli utenti auspica uno snellimento della modulistica, mentre con la medesima percentuale del 10,00% troviamo sia coloro i quali ritengono che non ci sia da migliorare alcun aspetto, sia coloro che vorrebbero che il miglioramento riguardasse la funzionalità e la pulizia degli ambienti.

GRAFICO 20

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sui *Servizi al Patrimonio ed al Territorio*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il parere fornito a riguardo è omogeneo e non vi è una percentuale che rappresenti maggiormente la percezione del Servizio. Aggregando i dati, si evince che il 40,00% degli intervistati dà una valutazione positiva del Servizio offerto, l'altro 40,00% ne dà una negativa. Il restante 20,00% si colloca nel mezzo.

TABELLA 4

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 2020

Valori percentuali

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	10,00
2	30,00
3	20,00
4	30,00
5	10,00

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 al Patrimonio ed al Territorio del Comune di Tempio Pausania;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

Dall'analisi delle risposte e in base all'esiguo numero di utenti intervistati è emerso che le criticità riscontrate e i punti di forza del Servizio riguardano frequentemente percentuali omogenee. Si evincono nettamente le **criticità** negli aspetti sottoelencati.

- *L'accesso alla struttura*

L'80,00% degli utenti ritiene che l'ingresso alla struttura non sia agevole per la presenza di barriere architettoniche.

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

Il 40,00% degli utenti intervistati considerano abbastanza lunghi i tempi di attesa per il rilascio dei certificati, documenti o informazioni e il 20,00% li ritiene molto lunghi.

- *Miglioramenti del Servizio*

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

- *prolungamento dell'orario di apertura: 40,00%;*
- *tempi di attesa per accedere ai servizi: 30,00%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 30,00%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 30,00%;*
- *accesso alla struttura: 30,00%;*
- *cortesìa e competenza degli operatori: 30,00%;*
- *snellimento della modulistica: 20,00%;*
- *funzionalità degli ambienti: 10,00%;*
- *pulizia degli ambienti: 10,00%.*

I punti di forza evidenziati dall'indagine sono:

- *l'orario di apertura del Servizio;*



- *la segnaletica per individuare gli sportelli;*
- *la pulizia degli ambienti;*
- *i posti a sedere;*
- *le informazioni fornite dagli operatori;*
- *la cortesia e la competenza degli operatori;*
- *la comprensione della modulistica.*

Tenendo conto dell'esiguo numero di interviste che sono state prodotte, dall'indagine è emerso che il livello di *gradimento dei Servizi al Patrimonio ed al Territorio* di Tempio Pausania è discreto.

Capitolo VIII

Gradimento Servizio Edilizia Privata, Ambiente, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali

Dati strutturali – Grafici e tabelle

Gradimento Servizio Edilizia Privata, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali

Il Servizio Edilizia Privata, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali è stato valutato da 32 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato
Anno 2020
Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio Edilizia Privata, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali	32	100,00

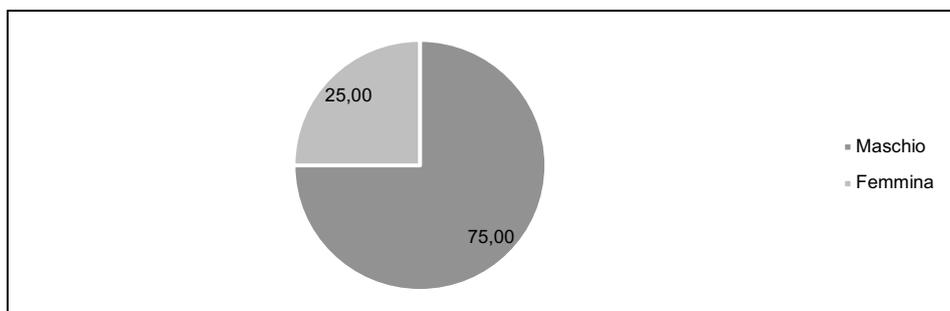
Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il servizio, il 75,00%, è di sesso maschile.

GRAFICO 1

Sesso
Anno 2020
Valori percentuali

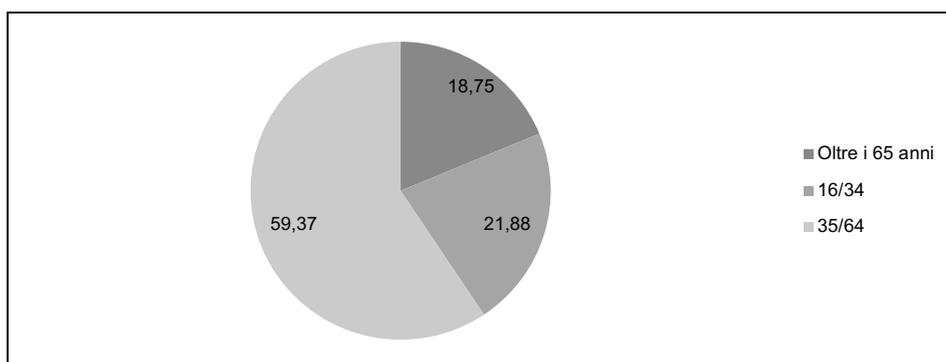


Fonte: Eurispes.

Si rivolgono più frequentemente al Servizio Edilizia Privata, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali le persone che hanno dai 35 ai 64 anni, con una percentuale del 59,37%. Nel 21,88% dei casi hanno dai 16 ai 34 anni e la percentuale minore, invece, corrispondente al 18,75%, è rappresentata da coloro che hanno più di 65 anni.

GRAFICO 2

Età
Anno 2020
Valori percentuali

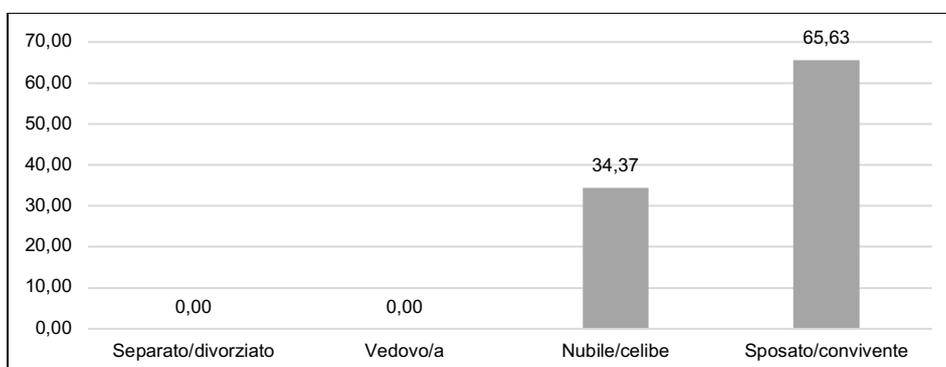


Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti, il 65,63%, è sposato/a o convivente e il 34,37% è nubile o celibe.

GRAFICO 3

Stato civile
Anno 2020
Valori percentuali

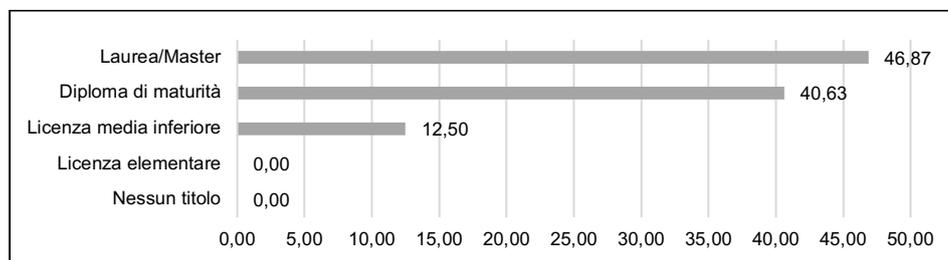


Fonte: Eurispes.

Il 46,87% dei rispondenti ha la laurea o un master, il 40,63% possiede il diploma di maturità e il 12,50% ha la licenza media inferiore.

GRAFICO 4

Titolo di studio
Anno 2020
Valori percentuali

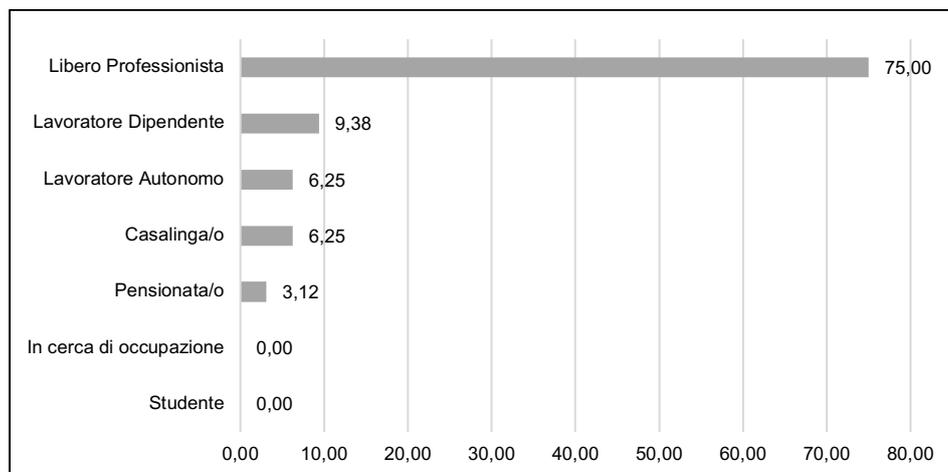


Fonte: Eurispes.

La maggior parte delle persone che si rivolgono al Servizio valutato è libero professionista, il 75,00%. Il 9,38% è lavoratore dipendente, il 6,25% lavoratore autonomo e la stessa percentuale è rappresentata dalle/dai casalinghe/i. Infine, il 3,12% è pensionato/a.

GRAFICO 5

Ambito di attività/professione
Anno 2020
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, sono italiani.

TABELLA 2

Nazionalità

Anno 2020

Valori assoluti e percentuali

Nazionalità	V.A.	%
Italiana	32	100,00
Italiana e straniera	0	0,00
Straniera	0	0,00

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti risiede a Tempio Pausania.

TABELLA 3

Comune di residenza

Anno 2020

Valori assoluti

Comune di residenza	V.A.
Aggius	2
Loiri Porto San Paolo	1
Luras	2
Tempio Pausania	27
Totale	32

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso al Servizio

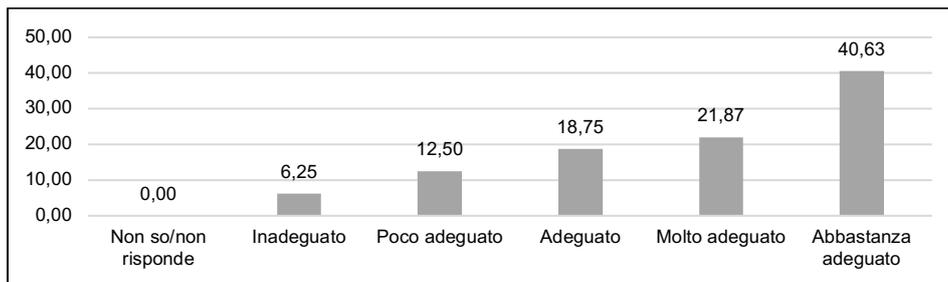
L'orario di apertura suddivide i pareri degli utenti. Il 40,63%, considera l'orario di apertura del Servizio abbastanza adeguato. Nel 21,87% dei casi, è considerato molto adeguato e per il 18,75% è adeguato. Il parere negativo è rappresentato dal 12,50%, ossia, da coloro che ritengono l'orario di apertura poco adeguato e dal 6,25% degli utenti che lo ritiene inadeguato.

GRAFICO 6

L'orario di apertura è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

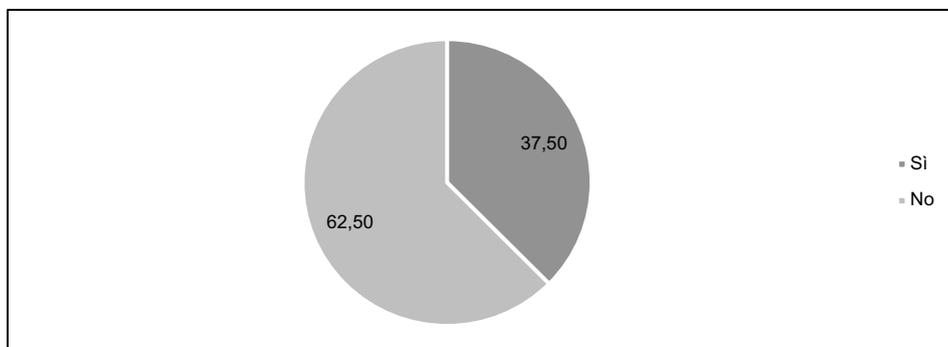
La maggior parte degli intervistati, il 62,50% non ritiene necessario un prolungamento dell'orario di apertura del Servizio, mentre il restante 37,50% lo riterrebbe utile.

GRAFICO 7

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

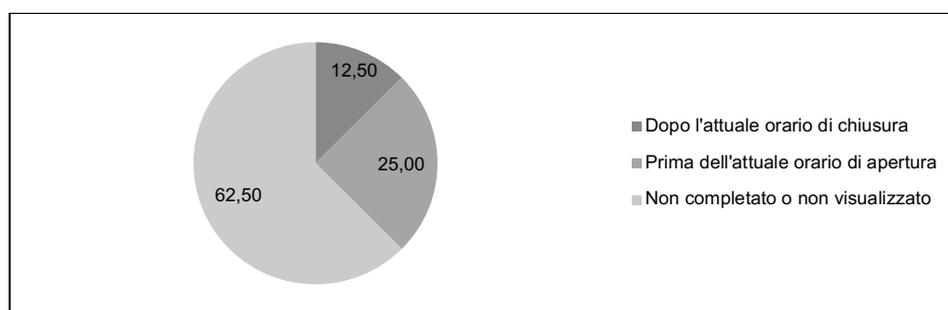
Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, il 25,00%, vorrebbe che il Servizio fosse accessibile prima dell'attuale orario di apertura, mentre il 12,50% vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura.

GRAFICO 8

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

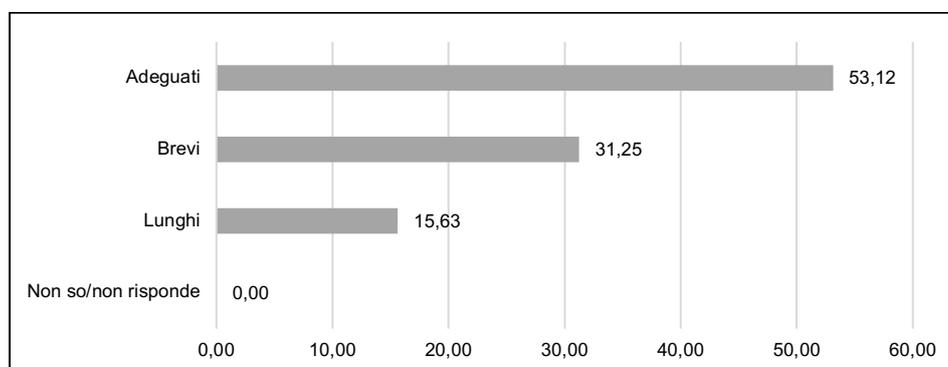
I tempi di attesa per accedere ai servizi hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono considerati, infatti, adeguati per più della metà degli utenti, il 53,12% e brevi per il 31,25% dei rispondenti, mentre sono stati giudicati lunghi dal 15,63% degli intervistati.

GRAFICO 9

I tempi di attesa per accedere ai servizi sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

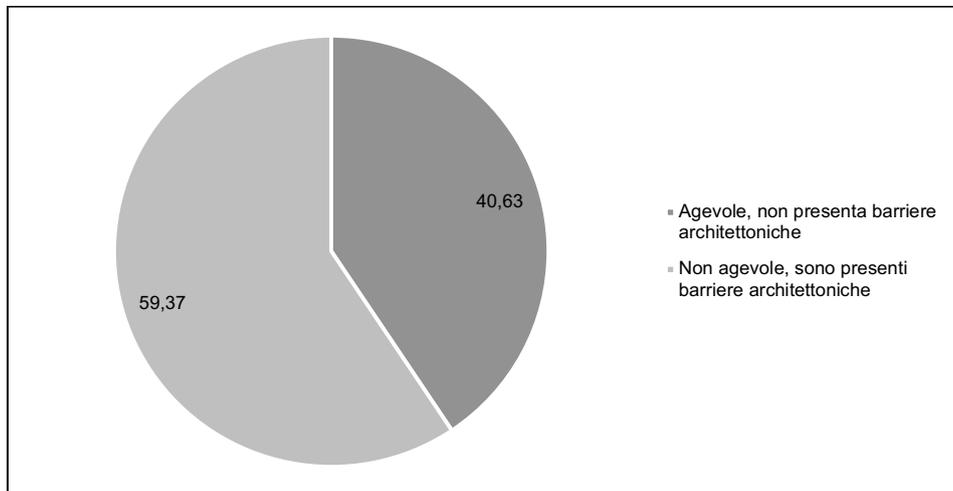
La maggioranza degli utenti, il 59,37% non giudica agevole l'accesso alla struttura per la presenza di barriere architettoniche. È, invece, agevole per il restante 40,63% dei rispondenti.

GRAFICO 10

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

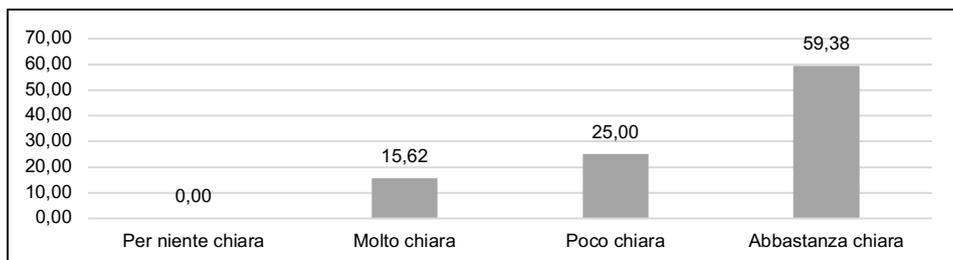
La segnaletica per individuare gli sportelli è abbastanza chiara per la maggior parte dei rispondenti (59,38%), mentre è poco chiara per il 25,00% degli utenti. È invece ritenuta molto chiara dal 15,62% degli intervistati.

GRAFICO 11

La segnaletica per individuare gli sportelli è...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

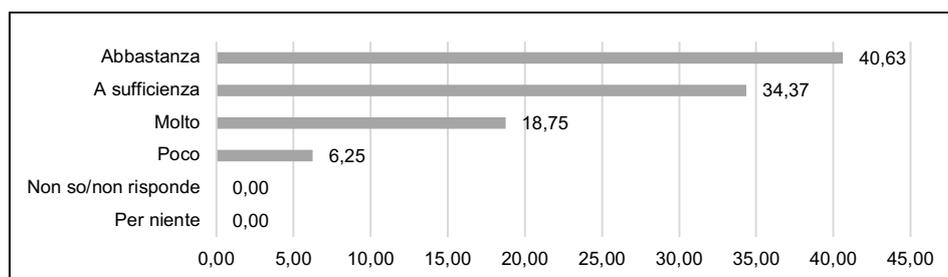
La pulizia degli ambienti raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 40,63% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, il 34,37% li giudica puliti a sufficienza e per il 18,75% lo sono molto. Soltanto il 6,25% dei rispondenti giudica gli ambienti poco puliti.

GRAFICO 12

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

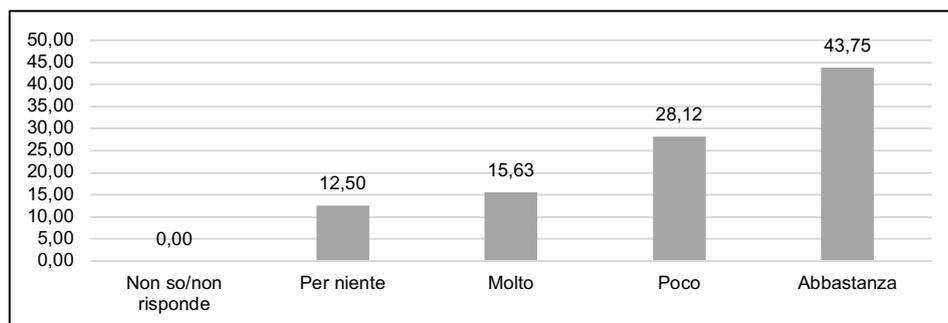
Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali per il 43,75% delle persone che si sono rivolte al Servizio, mentre lo sono poco per il 28,12%. Il 15,63%, invece, li ritiene molto funzionali. Infine, per il restante 12,50% degli utenti, gli ambienti non sono per niente funzionali.

GRAFICO 13

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

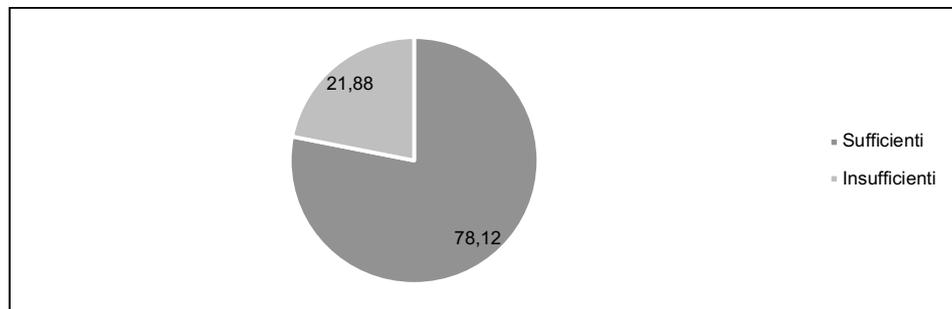
I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la maggioranza degli intervistati, il 78,12%, mentre per il restante 21,88% non lo sono.

GRAFICO 14

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

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

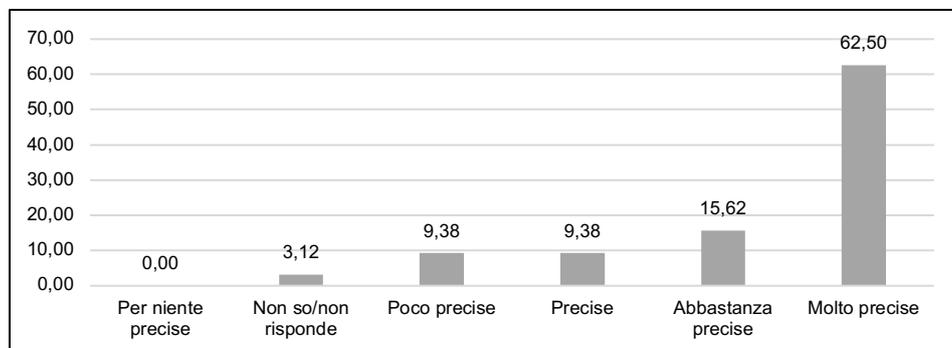
Le informazioni fornite allo sportello raccolgono soprattutto pareri positivi. La maggior parte, ossia il 62,50%, degli intervistati, le giudica molto precise, per il 15,62% lo sono abbastanza e il 9,38% le giudica precise. La stessa percentuale del 9,38%, invece, le ritiene poco precise. Il restante 3,12% non esprime opinioni a riguardo.

GRAFICO 15

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

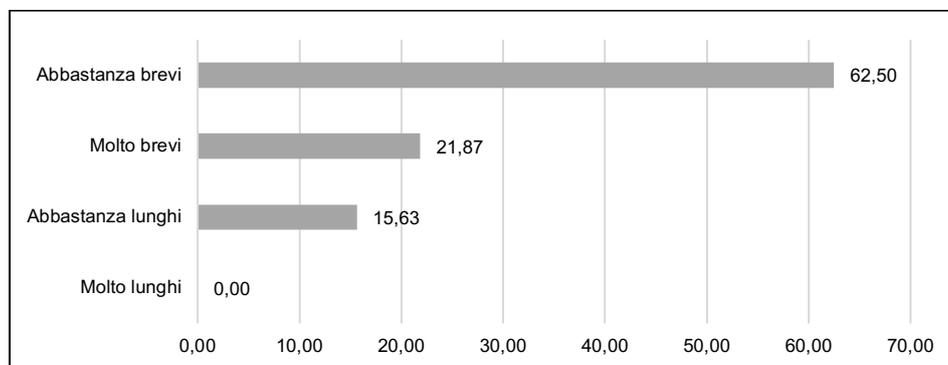
I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza brevi per la maggioranza degli intervistati, il 62,50%, e molto brevi dal 21,87%. Per il 15,63% degli utenti sono, invece, abbastanza lunghi.

GRAFICO 16

I tempi di attesa per il rilascio dei certificati/documenti/informazioni sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

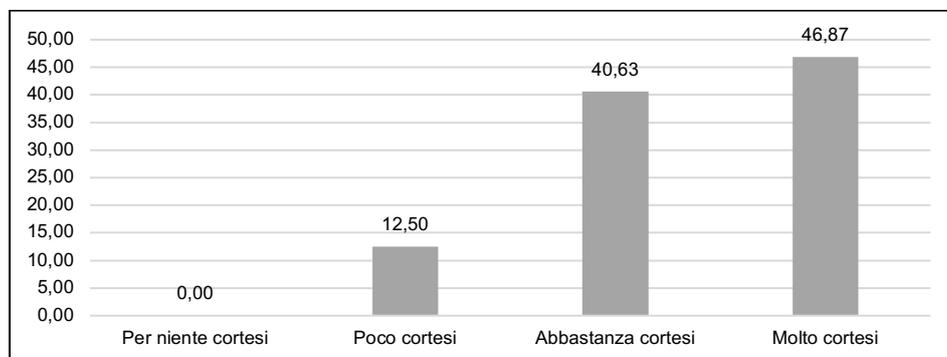
La cortesia degli operatori raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 46,87% degli intervistati ritiene molto cortesi gli operatori agli sportelli e per il 40,63% lo sono abbastanza. Solo il restante 12,50% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi.

GRAFICO 17

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

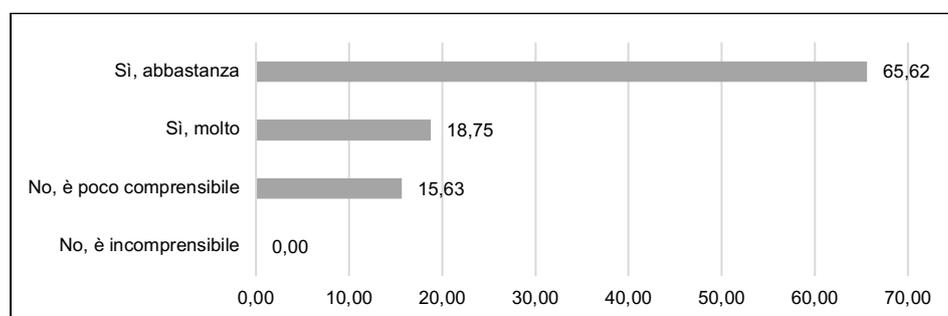
Il parere sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. La maggior parte degli intervistati, il 65,62% ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile e per il 18,75% lo è molto. Il 15,63% dei rispondenti la giudica, invece, poco comprensibile.

GRAFICO 18

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

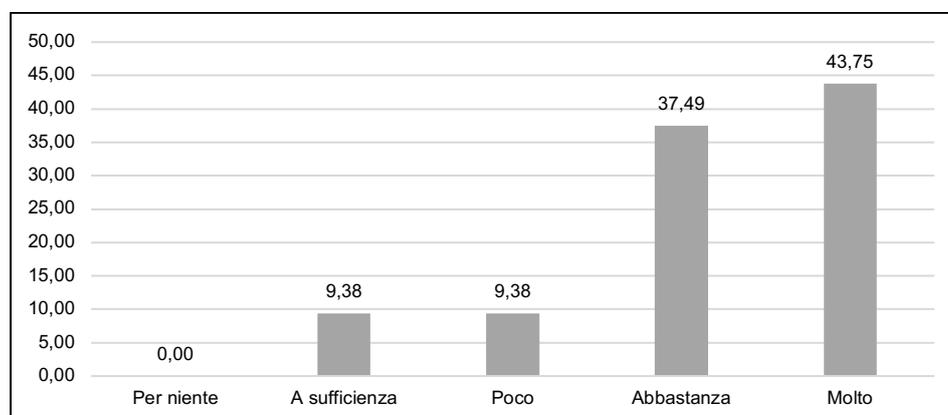
Il supporto ricevuto è molto soddisfacente per il 43,75% degli utenti intervistati, Per il 37,49% dei rispondenti lo è abbastanza e per il 9,38% lo è a sufficienza. Il restante 9,38% lo ritiene, invece, poco soddisfacente.

GRAFICO 19

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

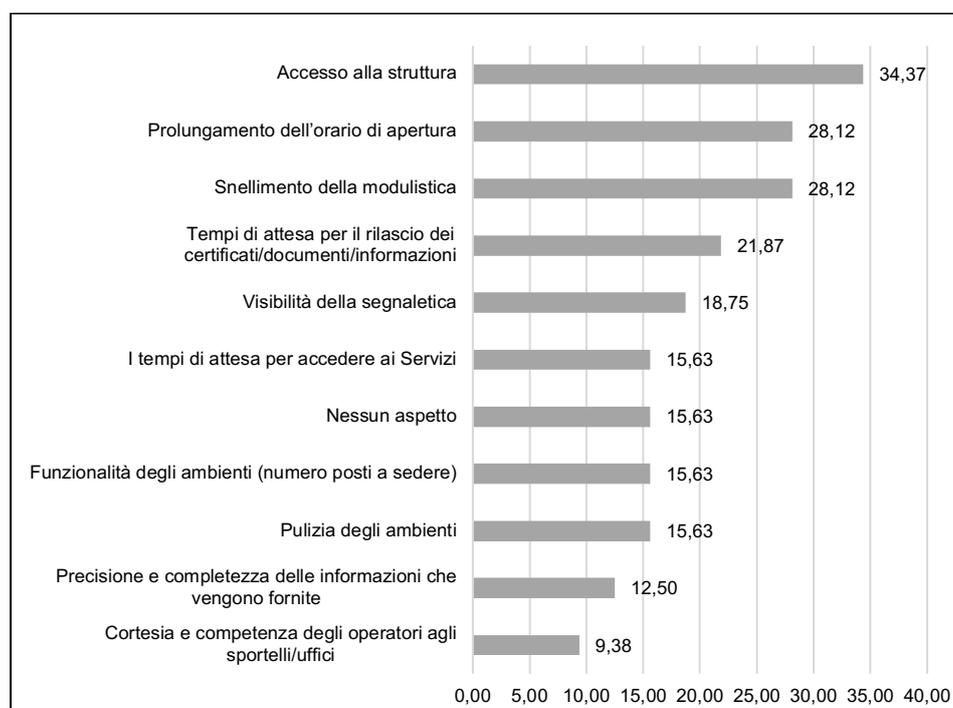
Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, il 34,37% degli intervistati, è d'accordo nel ritenere che andrebbe migliorato l'accesso alla struttura. Il 28,12% vorrebbe un prolungamento dell'orario di apertura del Servizio e la medesima percentuale vorrebbe, altresì, che fosse snellita la modulistica. Il 21,87% ritiene che possano essere migliorati i tempi di attesa per il rilascio dei documenti, mentre il 18,75% auspica un miglioramento nella visibilità della segnaletica. Presentano la medesima percentuale del 15,63%, gli intervistati secondo i quali il miglioramento dovrebbe riguardare i tempi di attesa per accedere ai servizi, quelli che vorrebbero fosse migliorata la funzionalità e la pulizia degli ambienti e coloro che, invece, ritengono che non ci sia bisogno di migliorare nessun aspetto. Di poco inferiore è la percentuale degli utenti che auspicano un miglioramento che riguardi la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite (12,50%), mentre per il restante 9,38% l'aspetto da migliorare riguarda la cortesia e la competenza degli operatori agli sportelli/uffici.

GRAFICO 20

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2020

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.



Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul *Servizio Edilizia Privata, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 43,75% degli intervistati, ha dato un ottimo giudizio in merito e il 37,50% ha dato una valutazione eccellente. Per il 6,25% degli utenti tale servizio è discreto. Per il 12,50%, invece, non è sufficientemente valido.

TABELLA 4

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 2020

Valori percentuali

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	0,00
2	12,50
3	6,25
4	43,75
5	37,50

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 di Gradimento Edilizia Privata, illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali del Comune di Tempio Pausania;*
- *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

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

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Il 12,50% degli utenti intervistati considera l'orario del Servizio poco adeguato alle proprie esigenze e il 6,25% lo ritiene inadeguato.

- *I tempi di attesa per accedere ai servizi*

Il 15,63% dei rispondenti ritiene che i tempi di attesa per accedere ai servizi siano lunghi.

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

La maggior parte degli intervistati, il 59,37% ritiene che l'ingresso alla struttura non sia agevole per la presenza di barriere architettoniche. Inoltre, il 25,00% degli intervistati considera la segnaletica per individuare gli sportelli poco chiara.

- *La funzionalità degli ambienti*

Il 28,12% degli utenti considera gli ambienti poco funzionali e per il 12,50% non lo sono per niente.

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

Per il 42,31% degli intervistati i posti a sedere sono insufficienti.

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

Il 15,63% degli utenti del Servizio considerano abbastanza lunghi i tempi di attesa per il rilascio dei certificati, documenti o informazioni.



- *La comprensione della modulistica*

Il 15,63% dei rispondenti ritiene poco comprensibile la modulistica da compilare.

- *Miglioramenti del Servizio*

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

- *accesso alla struttura: 34,37%;*
- *prolungamento dell'orario di apertura: 28,12%;*
- *snellimento della modulistica: 28,12%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 21,87%;*
- *visibilità della segnaletica: 18,75%;*
- *tempi di attesa per accedere ai servizi: 15,63%;*
- *funzionalità degli ambienti: 15,63%;*
- *pulizia degli ambienti: 15,63%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 12,50%;*
- *cortesia e competenza degli operatori: 9,38%.*

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

- *la pulizia degli ambienti;*
- *le informazioni fornite dagli operatori;*
- *cortesia degli operatori;*
- *comprensione della modulistica;*
- *soddisfazione generale del Servizio.*

Dall'indagine è emerso che il livello di *gradimento del Servizio Edilizia Privata, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali* di Tempio Pausania è ottimo e le criticità emerse non influenzano in maniera rilevante la qualità complessiva del settore valutato.



<i>Customer Satisfaction Comune di Tempio Pausania</i>	1
Prefazione	3
<i>Capitolo I Gradimento dei Servizi Comunali</i>	5
Metodologia della ricerca	5
Dati strutturali - Grafici e tabelle Gradimento Servizi Comunali	6
Dati anagrafici di chi usufruisce dei Servizi	7
Valutazione dell'accesso ai Servizi	11
Valutazione dell'ambiente	14
Valutazione dei Servizi forniti	15
Valutazione complessiva	19
Conclusioni	20
<i>Capitolo II Valutazione Benessere Organizzativo</i>	22
Metodologia della ricerca	22
Dati strutturali – Grafici e tabelle Valutazione Benessere Organizzativo	23
Dati anagrafici di chi compila il questionario	24
Valutazione dell'ambiente di lavoro	26
Sicurezza sul lavoro	28
Valutazione dell'organizzazione	30
Valutazione complessiva	34
Conclusioni	35
<i>Capitolo III Gradimento Servizio di Polizia Locale e Viabilità</i>	37
Dati strutturali – Grafici e tabelle Gradimento Servizio di Polizia Locale e Viabilità	37
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio	37
Valutazione dell'accesso al Servizio	41
Valutazione dell'ambiente	44
Valutazione del Servizio fornito	45
Valutazione complessiva	49
Conclusioni	50



Capitolo IV Gradimento Servizio Affari Istituzionali e Personale 52

Dati strutturali – Grafici e tabelle Gradimento Servizi Affari Istituzionali e Personale 52

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	52
Valutazione dell'accesso al Servizio.....	56
Valutazione dell'ambiente.....	59
Valutazione del Servizio fornito.....	60
Valutazione complessiva.....	64

Conclusioni..... 65

Capitolo V Gradimento Servizio Economico e Finanziario 67

Dati strutturali – Grafici e tabelle Gradimento Servizio Economico e Finanziario..... 67

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	67
Valutazione dell'accesso al Servizio.....	71
Valutazione dell'ambiente.....	74
Valutazione del Servizio fornito.....	75
Valutazione complessiva.....	79

Conclusioni..... 80

Capitolo VI Gradimento Servizi alla Persona ed alle Imprese..... 82

Dati strutturali – Grafici e tabelle Gradimento Servizi alla Persona ed alle Imprese 82

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	82
Valutazione dell'accesso al Servizio.....	86
Valutazione dell'ambiente.....	89
Valutazione del Servizio fornito.....	90
Valutazione complessiva.....	94

Conclusioni..... 95

Capitolo VII Gradimento Servizi al Patrimonio ed al Territorio 97

Dati strutturali – Grafici e tabelle Gradimento Servizi al Patrimonio ed al Territorio..... 97

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	97
Valutazione dell'accesso al Servizio.....	101
Valutazione dell'ambiente.....	104



Valutazione del Servizio fornito.....	105
Valutazione complessiva.....	109
Conclusioni.....	110
<i>Capitolo VIII Gradimento Servizio Edilizia Privata, Ambiente, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali.....</i>	<i>112</i>
Dati strutturali – Grafici e tabelle Gradimento Servizio Edilizia Privata, Illuminazione Pubblica e Servizi Cimiteriali	112
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....	112
Valutazione dell’accesso al Servizio	116
Valutazione dell’ambiente.....	119
Valutazione del Servizio fornito.....	120
Valutazione complessiva	124
Conclusioni.....	125