



Dal 1982
l'Istituto di Ricerca
degli italiani



Comune di Tempio Pausania

CUSTOMER SATISFACTION COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

2023



Prefazione

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

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

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

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

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

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

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

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

Per la valutazione del *gradimento dei Servizi Comunali* per il Cittadino sono stati somministrati, tra aprile e novembre 2023, **572** questionari, mentre per il *Benessere Organizzativo* sono stati intervistati **70** dipendenti.

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

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



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

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



Capitolo I

Analisi sul Benessere Organizzativo Dipendenti e Dirigenti

Metodologia della ricerca

L'analisi del *Benessere Organizzativo* è stata effettuata mediante la valutazione di **70** questionari semi strutturati, predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione e spiegazione della ricerca alle 85 persone contattate, tra dipendenti e dirigenti dei Servizi.

Il questionario è composto da 16 domande suddiviso in 5 sezioni:

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

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

Tabelle

Analisi sul Benessere Organizzativo

Servizio di appartenenza

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



TABELLA 1

Servizio di appartenenza

Anno 2023

Valori percentuali

Servizio di appartenenza	%
Servizio Personale	1,4
Avvocatura	1,4
Servizio ICT	4,3
Settore Economico e Finanziario	7,2
Servizi Sociali e Plus	11,4
Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio - Settore Tecnico	22,9
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	24,3
Servizio di Polizia Locale	27,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente di lavoro

La pulizia degli ambienti rappresenta un dato importante per la rilevazione del grado del benessere all'interno del luogo di lavoro. Più della metà degli intervistati, il 51,4%, sostiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, il 31,4% ritiene, invece, che lo siano poco, mentre il 10,0%, li giudica molto puliti. La percentuale più bassa, il 7,2%, sostiene che non lo siano per niente.

TABELLA 2

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	7,2
Molto	10,0
Poco	31,4
Abbastanza	51,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

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 52,9% degli intervistati ha dichiarato che gli ambienti siano abbastanza funzionali, il 32,8%, ha affermato che lo siano poco, mentre per l'8,6 % non lo sono per niente. Infine, per il 5,7% lo sono molto.



TABELLA 3

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

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. gradevolezza e comodità degli arredi, condizioni dell'ufficio etc.)	%
Molto	5,7
Per niente	8,6
Poco	32,8
Abbastanza	52,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La percezione dello spazio disponibile, rappresenta un altro elemento molto importante per la rilevazione del grado di benessere all'interno del luogo di lavoro. In questo caso, il 61,4% dei dipendenti, ossia più della metà, ritiene che tale spazio sia abbastanza soddisfacente, il 18,6% lo considera molto adeguato, mentre per il 17,1% lo è poco. Il 2,9%, lo ritiene, invece, per nulla adeguato alle proprie esigenze.

TABELLA 4

Ritiene che lo spazio disponibile per persona sia soddisfacente?

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che lo spazio disponibile per persona sia soddisfacente?	%
Per niente	2,9
Poco	17,1
Molto	18,6
Abbastanza	61,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

All'interno degli uffici, è necessario che sia assicurato, sempre e comunque, il rispetto della Privacy di tutti gli interessati. Il 27,1% dei dipendenti, ha dichiarato che la Privacy è sempre garantita, il 24,3% sostiene che venga garantita spesso, e per il 22,9% solo qualche volta; il 17,1% degli intervistati, invece, ritiene che sia assicurata solo raramente, mentre per l'8,6%, la privacy non viene garantita mai.

TABELLA 5

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

Anno 2023

Valori percentuali

Durante un colloquio è garantita la Privacy nel Suo spazio di lavoro?	%
Mai	8,6
Raramente	17,1
Qualche volta	22,9



Analisi sul Benessere Organizzativo
Dipendenti e Dirigenti



Spesso	24,3
Sempre	27,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Sicurezza sul lavoro

Secondo il parere di più della metà dei rispondenti, il 60,0%, l'Ente tutela abbastanza la salute dei propri dipendenti, mentre una percentuale equivalente al 24,3% sostiene che lo sia poco; l'11,4% ritiene, invece, che lo sia molto e, infine, il 4,3% che non lo sia per niente.

TABELLA 6

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

Anno 2023

Valori percentuali

A suo parere, l'Ente tutela la salute nell'ambiente di lavoro?	%
Per niente	4,3
Molto	11,4
Poco	24,3
Abbastanza	60,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Secondo il parere del 48,5% degli intervistati, le richieste inoltrate all'Ente, vengono prese in considerazione qualche volta. Per il 28,6% vengono prese in considerazione spesso, e con la stessa percentuale del 10,0% raramente e sempre. Per il 2,9%, invece, non vengono tenute in conto mai.

TABELLA 7

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

Anno 2023

Valori percentuali

Eventuali richieste o necessità vengono prese in considerazione dall'Ente?	%
Mai	2,9
Sempre	10,0
Raramente	10,0
Spesso	28,6
Qualche volta	48,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La percezione della sicurezza sul lavoro è un dato importante per l'analisi del *Benessere Organizzativo*. Secondo il parere della metà dei dipendenti intervistati, le misure di sicurezza sono abbastanza adeguate nell'ambiente in cui si lavora. Il 42,8%, ritiene, invece, che lo siano poco, mentre per il 4,3% non lo sono per niente. Infine, per il 2,9% lo sono molto.



TABELLA 8

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

Anno 2023

Valori percentuali

Valuta adeguate le misure di sicurezza nell'ambito lavorativo?	%
Molto	2,9
Per niente	4,3
Poco	42,8
Abbastanza	50,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

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 47,1% dei dipendenti ritiene che questi aspetti siano garantiti spesso, il 25,7% li considera garantiti sempre e per il 20,0% soltanto qualche volta. Infine, solo per il 7,2%, tali aspetti sono osservati raramente.

TABELLA 9

I compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?

Anno 2023

Valori percentuali

I compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?	%
Raramente	7,2
Qualche volta	20,0
Sempre	25,7
Spesso	47,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Le risorse e i mezzi messi a disposizione dei dipendenti, al fine di svolgere in maniera adeguata i compiti assegnati, sono sufficienti per gran parte degli intervistati, ovvero per il 71,4%. Sono, invece, ritenuti insufficienti per il restante 28,6%.

TABELLA 10

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

Anno 2023

Valori percentuali

Le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro sono...	%
Insufficienti	28,6
Sufficienti	71,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il rapporto con i colleghi, con i quali si trascorrono quotidianamente molte ore della giornata, assume un ruolo rilevante nell'ambiente di lavoro. A questo proposito, la valutazione che è stata data dagli intervistati, è perlopiù positiva. Più della metà dei dipendenti, il 54,3%, ha dichiarato che possono contare su questa collaborazione spesso. Una percentuale ugualmente considerevole, il 22,9%, ritiene che tale cooperazione ci sia sempre. Il 21,4%, invece, può fare affidamento sulla collaborazione tra colleghi soltanto qualche volta. Infine, solo l'1,4% dichiara che la collaborazione tra colleghi ci sia raramente.

TABELLA 11

Esiste collaborazione tra colleghi?

Anno 2023

Valori percentuali

Esiste collaborazione tra colleghi?	%
Mai	0,0
Raramente	1,4
Qualche volta	21,4
Sempre	22,9
Spesso	54,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La percezione di sé stessi come facenti parte di un gruppo che lavora per un fine comune, oppure, al contrario, il sentirsi isolati nell'ambiente lavorativo, può influenzare in maniera sensibile la qualità del lavoro. In questo caso, la maggioranza dei rispondenti, il 51,4%, ha dichiarato di non essersi mai sentita emarginata all'interno dell'ambiente di lavoro. Il 25,7% degli intervistati ha sostenuto di essersi sentito escluso dal gruppo qualche volta e il 22,9% soltanto raramente.

TABELLA 12

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2023

Valori percentuali

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?	%
Sempre	0,0
Spesso	0,0
Raramente	22,9
Qualche volta	25,7
Mai	51,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 37,1% degli intervistati, ritiene che nell'ambiente di lavoro ci siano, qualche volta, disparità di trattamenti. Il 28,6% ritiene che vi siano raramente e il 24,3% ha dichiarato di non avere mai percepito tali problemi. Per l'8,6% tale condizione di disparità di trattamento esiste spesso e per l'1,4% sempre.



TABELLA 13

Ci sono disparità di trattamento nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2023

Valori percentuali

Ci sono disparità di trattamento nel Suo ambiente di lavoro?	%
Sempre	1,4
Spesso	8,6
Mai	24,3
Raramente	28,6
Qualche volta	37,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 41,4% dei dipendenti, sostiene che il riconoscimento per l'impegno sul lavoro venga garantito qualche volta. Per il 24,3%, la meritocrazia è garantita raramente e per la stessa percentuale di intervistati, invece, spesso; per l'8,6%, esiste sempre, mentre per l'1,4% mai.

TABELLA 14

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

Anno 2023

Valori percentuali

Secondo la Sua opinione, esiste meritocrazia per l'impegno su lavoro?	%
Mai	1,4
Sempre	8,6
Spesso	24,3
Raramente	24,3
Qualche volta	41,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “*Quali aspetti del suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?*”, considerando che era possibile dare più di una risposta, la variabile che ha ottenuto un punteggio maggiore è stata quella relativa al riconoscimento per l'impegno lavorativo, il 52,9%, seguita dal 40,0% riguardante l'opinione sul miglioramento delle risorse e dei mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro. Per il 37,1% dei rispondenti, potrebbe essere migliorata la pulizia degli ambienti, mentre con la stessa percentuale del 32,8%, i dipendenti esprimono la propria opinione riguardo all'auspicabile miglioramento degli aspetti relativi alle misure di sicurezza (impianti elettrici, illuminazione, rumorosità etc.) e della funzionalità degli ambienti (gradevolezza e comodità dell'ambiente, ergonomia delle apparecchiature/attività/ambiente). Sono state definite migliorabili, nel 27,1% dei casi, la capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste, mentre per il 24,3% degli intervistati potrebbero essere correggibili la chiarezza e la definizione dei compiti lavorativi. Per il 22,9% può essere perfezionabile l'aspetto della tutela della salute e per il 20,0% la privacy nello spazio di lavoro. Il 15,7% dei



rispondenti sostiene che potrebbe essere rivalutata la collaborazione tra colleghi; il 7,2% ritiene che andrebbe migliorato lo spazio disponibile e, infine, il 4,3% di intervistati sostiene, invece, che non ci sia bisogno di modificare alcun aspetto.

TABELLA 15

Quali aspetti del Suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2023

Valori percentuali

Quali aspetti del Suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?	%
Nessun aspetto	4,3
Spazio disponibile	7,2
Collaborazione tra colleghi	15,7
Privacy nello spazio di lavoro	20,0
Tutela della salute	22,9
Chiarezza e definizione dei compiti lavorativi	24,3
Capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste	27,1
Funzionalità degli ambienti (gradevolezza e comodità dell'ambiente, ergonomia delle apparecchiature/attività/ambiente)	32,8
Misure di sicurezza (impianti elettrici, illuminazione, rumorosità etc.)	32,8
Pulizia degli ambienti	37,1
Risorse e mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro	40,0
Riconoscimento per l'impegno lavorativo	52,9

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto ai dipendenti di dare una valutazione personale al grado di soddisfazione lavorativa nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 41,4% degli intervistati dà un giudizio ottimo e per il 38,5% il giudizio è buono. Per il 10,0% degli intervistati la condizione lavorativa è discreta, mentre per il 7,2% è eccellente. Infine, il 2,9% la ritiene sufficiente.

TABELLA 16

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

Anno 2023

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione sulla Sua soddisfazione lavorativa attuale nel complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	2,9
2	10,0
3	38,5
4	41,4
5	7,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.



Conclusioni

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

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

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

- *La pulizia degli ambienti.*

Il 31,4% dei dipendenti ritiene che gli ambienti siano poco puliti e per il 7,2% non lo sono per niente.

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

Il 32,8% degli intervistati ritiene che gli ambienti siano poco funzionali e per l'8,6% non lo sono affatto.

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

Il 24,3% dei dipendenti, ritiene che la salute nell'ambiente di lavoro sia poco tutelata.

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

Il 42,8% dei dipendenti, ritiene che siano poco adeguate le misure di sicurezza e il 4,3% non le considera per niente adeguate.

- *La meritocrazia per l'impegno sul lavoro*

Il 41,4% dei dipendenti, ritiene che soltanto qualche volta ci sia un adeguato riconoscimento per l'impegno profuso sul lavoro e il 24,3% ritiene che tale riconoscimento vi sia raramente.

- *Miglioramenti degli aspetti del lavoro*

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



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

- *riconoscimento per l'impegno lavorativo: 52,9%;*
- *risorse e mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro: 40,0%;*
- *pulizia degli ambienti: 37,1%;*
- *misure di sicurezza: 32,8%;*
- *funzionalità degli ambienti: 32,8%;*
- *capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste: 27,1%;*
- *chiarezza e definizione dei compiti assegnati: 24,3%;*
- *tutela della salute: 22,9%;*
- *privacy: 20,0%;*
- *collaborazione tra colleghi: 15,7%;*
- *spazio disponibile: 7,2%;*
- *nessun aspetto: 4,3%.*

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

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

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

Capitolo II

Gradimento dei Servizi Comunali

Metodologia della ricerca

L'analisi del *gradimento dei Servizi Comunali* del Comune di Tempio Pausania, è stata effettuata mediante la somministrazione di **572** questionari semi strutturati, predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione e spiegazione della ricerca agli utenti interessati.

Il questionario è composto da 24 domande, suddivise in 6 sezioni:

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

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

Dati strutturali – Tabelle

Gradimento dei Servizi Comunali

Servizio valutato

I 5 Servizi valutati hanno percentuali di affluenza diverse che variano a seconda delle esigenze dell'utenza.

Il Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese, è quello che ha raccolto il numero maggiore di pareri da parte dell'utenza, il 29,9% insieme al settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico (22,6%). I Servizi che hanno avuto minore affluenza sono stati invece, quelli relativi al Servizio Social e Plus con una partecipazione del 17,8%, il Servizio di Polizia Locale con un'affluenza pari al 15,7% e, infine, il Settore Economico e Finanziario ICT e Personale con una percentuale del 14,0%,

**TABELLA 1****Servizio valutato**

Anno 2023

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Settore Economico Finanziario ICT e Personale	80	14,0
Servizio di Polizia Locale	90	15,7
Servizi Sociali e Plus	102	17,8
Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio - Settore Tecnico	129	22,6
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	171	29,9
Totale	572	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Il campione preso in esame è composto dal 56,5% da donne e per il 43,5% da uomini.

TABELLA 2**Genere**

Anno 2023

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	43,5
Femmina	56,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Secondo il campione esaminato, la maggior parte degli utenti che usufruisce dei Servizi comunali, il 66,6%, è in piena età lavorativa e ha un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, il 19,1% ha fra i 16 e i 34 anni e, infine, ha più di 65 anni il 14,3% degli intervistati.

TABELLA 3**Fasce di età**

Anno 2023

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	14,3
16/34	19,1
35/64	66,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, ossia il 55,8% è sposato o convivente, il 24,1% nubile o celibe, il 12,2% separato o divorziato e, infine, il 7,9% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2023

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	7,9
Separato/divorziato	12,2
Nubile/celibe	24,1
Sposato/convivente	55,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Anche il titolo di studio si presenta coerente con i precedenti dati: il 56,6% degli utenti possiede il diploma di scuola secondaria di secondo grado, il 24,3% possiede la licenza di scuola media inferiore, il 16,6% una laurea di primo livello/magistrale o un master, mentre il 2,5% la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2023

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	2,5
Laurea/master	16,6
Licenza media inferiore	24,3
Diploma di maturità	56,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 37,1% degli utenti dichiara di essere lavoratore dipendente; le restanti percentuali non presentano differenze sostanziali tra loro: il 16,1% è lavoratore autonomo, il 12,6% casalinga/o, l'11,0% dichiara di svolgere il lavoro di libero professionista, mentre il 10,1% è pensionato e il 7,7% sostiene di essere in cerca di occupazione. Infine, il 5,4% è studente.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2023

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	5,4
In cerca di occupazione	7,7
Pensionata/o	10,1
Libero professionista	11,0
Casalinga/o	12,6
Lavoratore autonomo	16,1
Lavoratore dipendente	37,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.



Il campione esaminato è composto quasi interamente da cittadini italiani, il 95,8%.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2023

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,9
Straniera	3,3
Italiana	95,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Nello specifico, la grande maggioranza dei rispondenti, l'87,8%, risiede a Tempio Pausania.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2023

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Frazione di San Pasquale	1,0
Frazione di Bassacutena	1,4
Altro comune nazionale	2,3
Frazione di Nuchis	3,7
Altro comune in Sardegna	3,8
Tempio Pausania	87,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

L'orario di apertura degli uffici, oggetto dell'Indagine, è ritenuto abbastanza adeguato dalla maggior parte degli intervistati il 62,8%; il 22,0% degli utenti, trova poco adeguati i tempi di apertura al pubblico, mentre per il 13,3% lo sono molto e, infine, l'1,9% non li trova affatto adeguati.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2023

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	1,9
Molto	13,3



Poco	22,0
Abbastanza	62,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I pareri sull'estensione dell'orario di apertura dei Servizi, dividono gli intervistati in parti che non presentano sostanziali differenze tra loro, infatti, il 55,4%, non la riterrebbe utile, mentre il restante 44,6%, non si ritiene soddisfatto dell'orario corrente.

TABELLA 10

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

Anno 2023

Valori percentuali

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

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 42,0% degli intervistati vorrebbe che i Servizi rimanessero aperti prima dell'attuale orario di apertura, mentre il 29,4% vorrebbe accedere agli uffici dopo l'attuale orario di chiusura e il 28,6%, invece sia prima che dopo l'attuale orario di apertura.

TABELLA 11

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

Anno 2023

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	28,6
Dopo l'attuale orario di chiusura	29,4
Prima dell'attuale orario di apertura	42,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte dei rispondenti, il 59,5%, ritiene che i tempi di attesa per accedere ai Servizi siano abbastanza adeguati, il 18,0% li considera poco adeguati, mentre il 17,1% sostiene che lo siano molto; per il 4,0% i tempi di attesa non sono affatto adeguati e infine il 1,4% preferisce non rispondere.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere ai Servizi sono adeguati?

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	1,4
Per niente	4,0
Molto	17,1
Poco	18,0
Abbastanza	59,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

L'accesso alla struttura si presenta agevole per la grande maggioranza degli intervistati, il 78,7%. Il restante 21,3% ritiene, invece, che non lo sia per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2023

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	21,3
Agevole, non presenta barriere architettoniche	78,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 68,2%, ossia la maggioranza degli utenti, afferma che la segnaletica per individuare gli sportelli, sia abbastanza chiara; il 20,6% la considera, invece, poco chiara, mentre per il 9,6% degli intervistati lo è molto. L'1,6%, infine, non la giudica affatto comprensibile.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2023

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	1,6
Molto	9,6
Poco	20,6
Abbastanza	68,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

La valutazione sulla pulizia degli ambienti trova quasi esclusivamente pareri positivi. Il 60,8% degli utenti, considera gli ambienti abbastanza puliti e per il 25,5% lo sono molto. L'11,2% non ha espresso opinioni in merito mentre il 2,3% è poco soddisfatto e solo lo 0,2% degli intervistati, sostiene che gli ambienti non siano affatto puliti.

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

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	0,2
Poco	2,3
Non so/non risponde	11,2
Molto	25,5
Abbastanza	60,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 55,2% degli utenti pensa che gli ambienti siano abbastanza funzionali, mentre per il 28,1% lo sono poco. Il 12,8% li considera, invece, molto funzionali e il 2,5% degli intervistati non ha espresso opinioni in proposito. Solo per l'1,4% non sono funzionali per niente.

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

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	1,4
Non so/non risponde	2,5
Molto	12,8
Poco	28,1
Abbastanza	55,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la maggioranza dei rispondenti, il 63,8%.

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

Anno 2023

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	36,2
Sufficienti	63,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Il 51,6% del campione intervistato ha dichiarato che le informazioni fornite agli sportelli per il disbrigo delle pratiche richieste, siano abbastanza precise. Lo sono molto per il 40,0% e poco per il 5,4%. Soltanto il 2,1% non è per niente soddisfatto delle indicazioni ricevute, mentre lo 0,9% non esprime opinioni in merito.

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

Anno 2023

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Non so/non risponde	0,9
Per niente	2,1
Poco	5,4
Molto	40,0
Abbastanza	51,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per la maggioranza degli utenti intervistati, che corrisponde al 52,3%, il rilascio di documenti, certificati e/o informazioni agli sportelli prevede tempi abbastanza adeguati; lo sono poco per il 24,8% e molto per il 18,5%. Il 4,4% dei rispondenti, invece, non è per niente soddisfatto.

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

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	4,4
Molto	18,5



Poco	24,8
Abbastanza	52,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Anche il livello di cortesia degli operatori dei Servizi valutati raccoglie principalmente pareri positivi: il 51,4% li considera abbastanza cortesi e per il 40,9% lo sono molto. Soltanto per il 5,4% lo sono poco e il 2,3% li giudica scortesi.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2023

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	2,3
Poco cortesi	5,4
Molto cortesi	40,9
Abbastanza cortesi	51,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La compilazione della modulistica apposita risulta abbastanza comprensibile agli utenti nella maggioranza dei casi, il 69,9%, è poco comprensibile per il 15,8%, mentre lo è molto per il 12,4% degli intervistati. Soltanto l'1,9% ha trovato difficoltà nella compilazione della documentazione.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2023

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	1,9
Molto	12,4
Poco	15,8
Abbastanza	69,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 63,1% dei rispondenti ritiene abbastanza soddisfacente il supporto ricevuto agli sportelli e per il 25,5% lo è molto. Ritiene, invece, tale supporto poco soddisfacente il 9,1% e il 2,3% lo giudica inadeguato.

TABELLA 22
È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2023

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	2,3
Poco	9,1
Molto	25,5
Abbastanza	63,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 32,5% degli intervistati si ritiene soddisfatto della qualità dei Servizi. Tra gli aspetti che gli utenti vorrebbero migliorare, al primo posto, con la percentuale più alta rispetto alle altre del 32,5%, troviamo lo snellimento della modulistica. Il 28,9% auspicerebbe un prolungamento dell'orario di apertura, il 19,8% desidererebbe fosse migliorato l'aspetto della funzionalità degli ambienti; il 17,8% dei rispondenti vorrebbe che i documenti e/o i certificati rilasciati dagli uffici, richiedessero meno tempo di elaborazione e il 10,7% vorrebbe fosse diminuito il tempo di attesa per accedere ai Servizi. L'8,2% sostiene che possa essere perfezionata la visibilità della segnaletica e l'8,0% avrebbe necessità che fosse agevolato l'accesso alla struttura. Con la stessa percentuale del 5,4%, gli intervistati dichiarano che si potrebbero migliorare la cortesia e la competenza degli operatori e anche la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite. Infine l'1,1% sostiene che si potrebbe ottimizzare la pulizia degli ambienti. In definitiva, considerate tutte le percentuali, i Servizi hanno ricevuto un alto numero di pareri positivi.

TABELLA 23
Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2023

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	1,1
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	5,4
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	5,4
Accesso alla struttura	8,0
Visibilità della segnaletica	8,2
I tempi di attesa per accedere al Servizio	10,7
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	17,8
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	19,8
Prolungamento dell'orario di apertura	28,9
Snellimento della modulistica	32,5
Nessun aspetto	32,5

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul *gradimento dei Servizi offerti dal Comune*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. È interessante rilevare che il parere del 67,1% degli intervistati si sia diviso tra la valutazione eccellente (26,7%) e quella ottima (40,4%). Il 22,7% attribuisce ai Servizi una valutazione buona, mentre per il 7,7% il giudizio è discreto. Il restante 2,5% degli intervistati li ritiene sufficienti.

TABELLA 24

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

Anno 2023

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	2,5
2	7,7
3	22,7
4	40,4
5	26,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Conclusioni

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

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

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

Un utente su 5, ritiene poco adeguato l'orario di apertura dei Servizi, e il 44,6% degli intervistati riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico. Tra questi, il 42,0% preferirebbe anticipare l'orario di apertura, il 29,4% vorrebbe che i Servizi restassero aperto dopo l'attuale orario di chiusura, mentre il 28,6% vorrebbe sia anticiparne l'apertura che posticiparne la chiusura.



- *La funzionalità degli ambienti*

Il 28,1% degli utenti intervistati, ritiene poco funzionali gli ambienti preposti ai Servizi comunali.

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

Il 36,2% degli utenti intervistati, non ritiene sufficienti i posti a sedere per l'attesa agli sportelli.

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

Il 24,8% degli intervistati, ossia uno su cinque, ritiene che i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti, informazioni etc., siano poco adeguati.

- *Miglioramenti dei Servizi*

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

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

- *snellimento della modulistica: 32,5%;*
- *prolungamento dell'orario di apertura: 28,9%;*
- *funzionalità degli ambienti (numero di posti a sedere): 19,8%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 17,8%;*
- *tempi di attesa per accedere ai Servizi: 10,7%;*
- *visibilità della segnaletica: 8,2%;*
- *accesso alla struttura: 8,0%;*
- *cortesia e competenza degli operatori: 5,4%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 5,4%;*
- *pulizia degli ambienti: 1,1%.*

I punti di forza evidenziati dall'indagine sono:

- *la pulizia degli ambienti;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite;*
- *la gentilezza e la cortesia degli operatori;*
- *accesso alla struttura;*
- *la segnaletica per individuare gli sportelli;*
- *tempi di attesa per accedere ai Servizi;*
- *lo snellimento della modulistica;*



Gradimento dei Servizi Comunali



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



Capitolo III

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

Dati strutturali – Tabelle

Gradimento Settore Affari Istituzionali e Servizi alla Persona ed alle Imprese

Servizio valutato

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

Il Settore Affari Istituzionali e Servizi alla Persona ed alle Imprese è stato valutato da 171 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2023

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	171	100,0

Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Il campione preso in esame è composto dal 58,5% da donne e per il 41,5% da uomini.

TABELLA 2

Genere

Anno 2023

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	41,5
Femmina	58,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Dai dati esaminati emerge che la più ampia platea degli utenti che usufruisce del Servizio, il 67,3%, è in piena età lavorativa e ha un'età compresa fra i 35 e i 64 anni, seguita da coloro che hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni, il 21,6% e, infine, l'11,1% degli intervistati è rappresentato da persone con più di 65 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2023

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	11,1
16/34	21,6
35/64	67,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Proporzionalmente alla suddivisione per età, anche lo stato civile dei rispondenti presenta una situazione bilanciata: la maggior parte degli intervistati, ossia il 61,4% risulta sposato o convivente, il 27,5% è nubile o celibe, il 5,8% è separato/a o divorziato/a e, infine, il 5,3% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2023

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	5,3
Separato/divorziato	5,8
Nubile/celibe	27,5
Sposato/convivente	61,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Più della metà degli utenti, il 67,3%, possiede il diploma di maturità, il 17,5% la licenza di scuola media inferiore, il 14,0%, una laurea di primo livello o un master, mentre l'1,2 % ha una licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2023

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	0,0
Licenza elementare	1,2
Laurea/master	14,0
Licenza media inferiore	17,5
Diploma di maturità	67,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



Il 36,9% degli utenti dichiara di essere lavoratore dipendente, e le restanti percentuali non mostrano differenze sostanziali tra loro: il 18,7% lavora in proprio, il 12,3% dichiara di svolgere il lavoro di casalinga/o, l'11,1% sostiene di essere libero professionista, coloro che sono in pensione, sono il 7,6%, mentre il 7,0% sono studenti. Infine, il 6,4% è in cerca di occupazione.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione
Anno 2023
Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
In cerca di occupazione	6,4
Studente	7,0
Pensionata/o	7,6
Libero professionista	11,1
Casalinga/o	12,3
Lavoratore autonomo	18,7
Lavoratore dipendente	36,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il campione esaminato è composto quasi interamente da cittadini italiani, il 97,7%.

TABELLA 7

Nazionalità
Anno 2023
Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,0
Straniera	2,3
Italiana	97,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Nello specifico, quasi tutti gli utenti del Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese, sono residenti a Tempio Pausania, l'86,5%. A seguire abbiamo la frazione di Nuchis con il 4,7% degli utenti che si sono rivolti al Servizio in esame, mentre con la stessa percentuale del 3,5% troviamo gli altri comuni sardi e anche nazionali; la frazione di San Pasquale ha l'1,2% di intervistati e, infine, la frazione di Bassacutena ha lo 0,6% di utenza.



TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2023

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Altro comune internazionale	0,0
Frazione di Bassacutena	0,6
Frazione di San Pasquale	1,2
Altro comune in Sardegna	3,5
Altro comune nazionale	3,5
Frazione di Nuchis	4,7
Tempio Pausania	86,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Il 67,3%, ossia la maggior parte degli utenti che ha risposto al questionario, considera l'orario di apertura del Servizio abbastanza adeguato, mentre per il 21,0% lo è poco. Per l'11,1% invece, è molto rispondente alle aspettative. Infine, solo lo 0,6% dei rispondenti, considera inadeguato l'orario di apertura del Servizio in esame.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2023

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	0,6
Molto	11,1
Poco	21,0
Abbastanza	67,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli intervistati, il 60,2% non ritiene utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 39,8% è di opinione contraria.



TABELLA 10

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

Anno 2023

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	39,8
No	60,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, non ci sono sostanziali differenze: il 42,7% vorrebbe sia anticipare l'apertura che posticipare la chiusura, il 38,2% vorrebbe anticipare l'orario di apertura, mentre il 19,1% preferirebbe che il Servizio restasse aperto dopo l'attuale orario di chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2023

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	19,1
Prima dell'attuale orario di apertura	38,2
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	42,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per l'accesso al Servizio hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono, infatti, ritenuti abbastanza adeguati dalla maggioranza degli utenti, il 60,2%, e lo sono molto per il 26,3%. Sono, invece, giudicati poco soddisfacenti dall'11,7% degli intervistati e una percentuale pari all'1,2% non li ritiene adeguati. Solo lo 0,6% non dà opinioni in merito.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	0,6
Per niente	1,2
Poco	11,7
Molto	26,3
Abbastanza	60,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

L'accesso alla struttura viene giudicato in maniera prevalentemente positiva. La grande maggioranza degli utenti, l'88,3%, infatti, lo giudica agevole, mentre per il restante 11,7% non lo è, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2023

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	11,7
Agevole, non presenta barriere architettoniche	88,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La segnaletica per individuare gli sportelli è ritenuta abbastanza chiara da più della metà dei rispondenti, il 76,0%, mentre lo è poco per il 13,5%. Si presenta, invece, molto chiara per il 9,3% degli utenti e infine, soltanto l'1,2% è del parere che non lo sia affatto.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2023

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	1,2
Molto	9,3
Poco	13,5
Abbastanza	76,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

La pulizia degli ambienti raccoglie pareri soprattutto positivi. Il 66,1% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e lo sono molto per il 22,2%. Il 10,5% degli intervistati non esprime alcun parere a riguardo, mentre li giudica poco puliti solo l'1,2% dei rispondenti.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	0,0
Poco	1,2

Non so/non risponde	10,5
Molto	22,2
Abbastanza	66,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggior delle persone che si sono rivolte al Servizio, il 53,8%, mentre lo sono poco per il 33,3%. L'11,1% degli intervistati, li ritiene molto funzionali e, invece, per l'1,2% non lo sono affatto. Lo 0,6% non esprime nessun parere in merito.

TABELLA 16

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

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Non so/non risponde	0,6
Per niente	1,2
Molto	11,1
Poco	33,3
Abbastanza	53,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli del Servizio sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 63,1%, mentre per il restante 36,9%, non lo sono.

TABELLA 17

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

Anno 2023

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	36,9
Sufficienti	63,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

Le informazioni fornite dagli operatori allo sportello raccolgono pareri molto positivi. Il 54,4% dei rispondenti, le giudica molto precise, per il 40,9% lo sono abbastanza, mentre lo sono poco per il 2,3% degli utenti; infine, con la medesima percentuale dell'1,2%, gli utenti non le ritengono per niente precise e si astengono dal rispondere.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2023

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Non so/non risponde	1,2
Per niente	1,2
Poco	2,3
Abbastanza	40,9
Molto	54,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dal 49,8% degli intervistati e lo sono molto per il 26,3%. Il 21,6% degli utenti li ritiene, invece, poco adeguati e, infine, per il 2,3%, non lo sono affatto.

TABELLA 19

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

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	2,3
Poco	21,6
Molto	26,3
Abbastanza	49,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La cortesia degli operatori agli uffici raccoglie pareri soprattutto positivi. La maggioranza degli intervistati, il 50,3%, li ritiene molto cortesi e per il 46,8% lo sono abbastanza. L'1,7% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi, mentre per l'1,2% non lo sono per niente.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2023

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	1,2
Poco cortesi	1,7
Abbastanza cortesi	46,8
Molto cortesi	50,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il parere sulla modulistica fornita negli uffici raccoglie soprattutto pareri positivi. La maggior parte degli intervistati, il 69,6%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile e con la medesima percentuale del 15,2%, è valutata sia molto che poco comprensibile.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2023

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	0,0
Poco	15,2
Molto	15,2
Abbastanza	69,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il supporto ricevuto dagli operatori è abbastanza soddisfacente per il 55,5% degli utenti intervistati, lo è molto per il 39,8%, mentre per il 3,5%, lo è poco. Solo per l'1,2% non lo è per niente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2023

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	1,2
Poco	3,5
Molto	39,8
Abbastanza	55,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Alla domanda “Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati”, gli utenti hanno ritenuto che non vi sia alcun aspetto da migliorare nel 35,7% dei casi. È importante osservare che questa è la percentuale maggiore rispetto a tutte le altre. Il 31,0% degli intervistati, vorrebbe che fosse snellita la modulistica, il 27,5% riterrebbe utile un prolungamento dell'orario di apertura mentre per il 22,2% dovrebbe essere migliorata la funzionalità degli ambienti. Per il 16,4% degli utenti dovrebbero essere ottimizzati i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti o informazioni, e per il 5,8% la visibilità della segnaletica; di poco inferiore, il 5,3%, è la percentuale di coloro secondo i quali l'accesso alla struttura andrebbe migliorato. Il 4,0% ritiene possano essere accorciati i tempi di attesa per accedere al Servizio mentre per il 2,3% sarebbero da perfezionare la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite. Per l'1,2%

andrebbero migliorate la cortesia e la competenza degli operatori e, infine, lo 0,6% degli utenti auspica un miglioramento nella pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2023

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	0,6
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	1,2
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	2,3
I tempi di attesa per accedere al Servizio	4,0
Accesso alla struttura	5,3
Visibilità della segnaletica	5,8
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	16,4
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	22,2
Prolungamento dell'orario di apertura	27,5
Snellimento della modulistica	31,0
Nessun aspetto	35,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul Servizio, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 34,5% degli intervistati ha espresso un giudizio eccellente in merito e il 49,8% ne ha dato una valutazione ottima. Il 10,5% degli utenti giudica tale Servizio buono, e per il 4,0%, è discreto. Infine, l'1,2% lo ritiene sufficiente.

TABELLA 24

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

Anno 2023

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	1,2
2	4,0
3	10,5
4	49,8
5	34,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Conclusioni

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

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

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

- *Gli orari di apertura dei Servizi*

Un utente su 5, ritiene poco adeguato l'orario di apertura del Servizio, e il 39,8% degli intervistati riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico. Tra questi, il 42,7% vorrebbe sia anticipare l'apertura che posticipare la chiusura, il 38,2% preferirebbe anticipare l'orario di apertura, il 33,9%, mentre il 19,1% vorrebbe che il Servizio restasse aperto dopo l'attuale orario di chiusura.

- *La funzionalità degli ambienti*

Il 33,3% degli utenti intervistati, ritiene poco funzionali gli ambienti preposti al Servizio preso in esame.

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

Il 36,9% degli utenti intervistati, non ritiene sufficienti i posti a sedere per l'attesa agli sportelli.

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

Il 21,6% degli intervistati, ossia uno su cinque, ritiene che i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti, informazioni etc., siano poco adeguati.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda "*Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati*", gli utenti hanno ritenuto che non vi sia alcun aspetto da migliorare nel 35,7% dei casi, e perciò, è di grande importanza osservare che questa è la percentuale maggiore rispetto a tutte le altre.

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

- *snellimento della modulistica: 31,0%;*
- *prolungamento dell'orario di apertura: 27,5%;*
- *numero di posti a sedere per l'attesa: 22,2%;*



- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 16,4%;*
- *visibilità della segnaletica: 5,8%;*
- *accesso alla struttura: 5,3%;*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 4,0%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 2,3%;*
- *cortesie e competenza degli operatori: 1,2%;*
- *pulizia degli ambienti: 0,6%.*

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

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

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

Capitolo IV

Gradimento Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico

Dati strutturali – Tabelle

Servizio valutato

Il Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico è stato valutato da 129 utenti.

TABELLA 1**Servizio valutato**

Anno 2023

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi al Patrimonio ed al Territorio	129	100,0

Fonte: Eurispes.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio è di genere maschile, il 53,5%.

TABELLA 2**Genere**

Anno 2023

Valori percentuali

Genere	%
Femmina	46,5
Maschio	53,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Si rivolgono più frequentemente al settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio le persone che hanno dai 35 ai 64 anni, con una percentuale del 65,9%. Nel 20,9% dei casi, gli utenti, hanno più di 65 anni, mentre il 13,2% degli intervistati ha un'età compresa tra i 16 e 34 anni.



TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2023

Valori percentuali

Fasce di età	%
16/34	13,2
65 anni e oltre	20,9
35/64	65,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Poco più della metà degli intervistati, il 50,4%, è sposato o convivente, il 24,8% è nubile o celibe e il 13,2% ha dichiarato di essere vedovo/a. Infine, l'11,6% degli utenti è separato o divorziato.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2023

Valori percentuali

Stato civile	%
Separato/divorziato	11,6
Vedovo/a	13,2
Nubile/celibe	24,8
Sposato/convivente	50,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Il 54,3% dei rispondenti possiede il diploma di maturità, il 21,7% la laurea o un master, il 20,1% ha la licenza media inferiore mentre il 3,9% degli utenti, dichiara di possedere la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2023

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	0,0
Licenza elementare	3,9
Licenza media inferiore	20,1
Laurea/master	21,7
Diploma di maturità	54,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Gli utenti che si rivolgono al settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio sono perlopiù lavoratori dipendenti (31,8%). Seguono i liberi professionisti, con la percentuale del 17,0% e i lavoratori autonomi con il 15,5%. Con la stessa



percentuale del 13,2% troviamo i pensionati e le casalinghe/i. Il 6,2% è in cerca di occupazione e infine gli studenti sono il 3,1%.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2023

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	3,1
In cerca di occupazione	6,2
Casalinga/o	13,2
Pensionata/o	13,2
Lavoratore autonomo	15,5
Libero professionista	17,0
Lavoratore dipendente	31,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Quasi tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, sono di nazionalità italiana, il 95,4%. Con la medesima percentuale del 2,3% troviamo gli stranieri e gli utenti con nazionalità sia straniera che italiana.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2023

Valori percentuali

Nazionalità	%
Straniera	2,3
Italiana e straniera	2,3
Italiana	95,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La gran parte degli intervistati sono residenti a Tempio Pausania. Con la medesima percentuale del 3,1% hanno risposto gli utenti residenti in un comune nazionale, in un comune sardo e nella frazione di Nuchis. Infine, rispettivamente il 2,3% e l'1,6%, sono residenti nella frazione di Bassacutena e di San Pasquale.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2023

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Altro comune internazionale	0,0
Frazione di San Pasquale	1,6
Frazione di Bassacutena	2,3
Frazione di Nuchis	3,1
Altro comune in Sardegna	3,1
Altro comune nazionale	3,1



Tempio Pausania	86,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Secondo l'opinione di più della metà degli utenti intervistati, il 58,8%, l'orario di apertura è abbastanza adeguato, mentre per il 27,2% lo è poco. Il 12,4%, invece, lo ritiene molto adeguato, e, infine non lo è per niente per l'1,6% dei rispondenti.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2023

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	1,6
Molto	12,4
Poco	27,2
Abbastanza	58,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La domanda sull'estensione dell'orario di apertura del Servizio, divide quasi equamente gli utenti intervistati, il 51,2% vorrebbe che l'orario di apertura fosse esteso, mentre il 48,8%, non lo ritiene necessario.

TABELLA 10

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

Anno 2023

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
No	48,8
Sì	51,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, il 42,4%, preferirebbe che il Servizio aprisse prima, il 33,4% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'orario di apertura che dopo l'orario di chiusura, mentre il 24,2% auspica l'estensione dell'orario dopo la chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2023

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	24,2
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	33,4
Prima dell'attuale orario di apertura	42,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Più della metà degli utenti intervistati, il 58,1% ritiene che i tempi di attesa per accedere al Servizio siano abbastanza adeguati alle proprie esigenze, mentre lo sono poco per il 21,7%. Lo sono, invece, molto, per il 15,5% dei rispondenti e per niente per il 3,1%. Infine, l'1,6% non dà indicazioni in merito.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	1,6
Per niente	3,1
Molto	15,5
Poco	21,7
Abbastanza	58,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Per la maggioranza degli utenti, il 69,8% l'accesso alla struttura è agevole, ma per una percentuale considerevole degli intervistati, il 30,2% non lo è, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2023

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	30,2
Agevole, non presenta barriere architettoniche	69,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

La segnaletica per individuare gli sportelli si presenta abbastanza chiara per il 62,8% degli utenti, lo è poco per il 27,9%, mentre per l'8,5% è molto chiara. Solo per lo 0,8% non lo è per niente.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2023

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	0,8
Molto	8,5
Poco	27,9
Abbastanza	62,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione dell'ambiente

Il 52,7% dei rispondenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, e lo sono molto per il 27,2%; il 17,0% non esprime giudizi in merito e il 3,1% degli utenti giudica, invece, gli ambienti poco puliti.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	0,0
Poco	3,1
Non so/non risponde	17,0
Molto	27,2
Abbastanza	52,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggioranza dei rispondenti, il 51,9%, mentre lo sono poco per il 33,3%; sono giudicati molto funzionali dal 14,0% degli utenti, e solo per lo 0,8% non lo sono per niente.

TABELLA 16

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

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Non so/non risponde	0,0
Per niente	0,8
Molto	14,0
Poco	33,3
Abbastanza	51,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 61,2%, mentre per il restante 38,8% non lo sono.

TABELLA 17

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

Anno 2023

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	38,8
Sufficienti	61,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Valutazione del Servizio fornito

Il 55,8%, degli intervistati giudica abbastanza precise le informazioni che vengono fornite allo sportello, per il 38,0% lo sono molto; lo sono, invece, poco per il 4,6% degli utenti, e infine, con la stessa percentuale dello 0,8% non lo sono per niente e non forniscono risposta in merito.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2023

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Non so/non risponde	0,8
Per niente	0,8
Poco	4,6
Molto	38,0
Abbastanza	55,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dal 54,3% degli utenti; il 23,2% degli intervistati, invece, li considera poco adeguati, mentre per il 18,6%, lo sono molto. Infine, per il 3,9% dei rispondenti, i tempi di attesa non sono per niente adeguati.



TABELLA 19

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

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	3,9
Molto	18,6
Poco	23,2
Abbastanza	54,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Più della metà degli intervistati, il 68,2%, ritiene che gli operatori agli sportelli siano abbastanza cortesi, e il 25,6% sostiene che lo siano molto; li ritiene, invece, poco cortesi il 6,2% degli utenti.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2023

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	0,0
Poco cortesi	6,2
Molto cortesi	25,6
Abbastanza cortesi	68,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

I pareri sulla modulistica sono soprattutto positivi. La maggior parte degli intervistati, il 73,7%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, mentre lo è poco per il 17,0%; per l'8,5% degli utenti lo è, invece, molto e infine, lo 0,8% ritiene che la modulistica non sia per niente comprensibile.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2023

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	0,8
Molto	8,5
Poco	17,0
Abbastanza	73,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.



La maggior parte degli utenti, il 71,3% si ritiene abbastanza soddisfatto del supporto ricevuto e il 20,1% lo è molto; il 7,8% lo è, invece, poco, e non è per niente soddisfatto lo 0,8% dei rispondenti.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2023

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	0,8
Poco	7,8
Molto	20,1
Abbastanza	71,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, il 34,9% degli utenti vorrebbe prolungare l’orario di apertura, il 33,3% vorrebbe fosse snellita la modulistica, mentre è soddisfatto del servizio fornito il 29,5% dei rispondenti. Auspica un miglioramento che riguardi la funzionalità degli ambienti il 26,4% degli intervistati, e con la percentuale del 22,5%, gli utenti riterrebbero utile un miglioramento nei tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni. Il 15,5% riterrebbe utile la diminuzione dei tempi di attesa per l’accesso al Servizio e il 14,7% un miglioramento dell’accesso alla struttura. Il 10,1% ritiene importante il miglioramento della visibilità della segnaletica, mentre l’aumento della cortesia e la competenza degli operatori, riguarda il 5,4% degli intervistati. Il 3,1% vorrebbe che fossero più precise e complete le informazioni che vengono fornite allo sportello e infine, lo 0,8% dei rispondenti ritiene sia migliorabile la pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2023

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	0,8
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	3,1
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	5,4
Visibilità della segnaletica	10,1
Accesso alla struttura	14,7
I tempi di attesa per accedere al Servizio	15,5
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	22,5
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	26,4
Nessun aspetto	29,5
Snellimento della modulistica	33,3
Prolungamento dell’orario di apertura	34,9

Fonte: Eurispes.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul Servizio, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 25,6% degli intervistati, ha dato un giudizio eccellente in merito e il 32,6% ha espresso una valutazione ottima. Per il 35,6% degli utenti tale Servizio è buono, mentre per il 6,2% è discreto.

TABELLA 24

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

Anno 2023

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	0,0
2	6,2
3	35,6
4	32,6
5	25,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes.

Conclusioni

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

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

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

- *L'orario di apertura del Servizio*

L'orario di apertura del Servizio è stato giudicato poco adeguato dal 27,2% degli utenti intervistati, e in base alle esigenze espresse, il 51,2% riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico. Nello specifico, il 42,4% dei rispondenti vorrebbe accedervi prima dell'attuale orario di apertura, il 33,4% riterrebbe utile l'estensione dell'orario sia prima dell'apertura che dopo la chiusura, mentre il 24,2% preferirebbe che il Servizio rimanesse aperto dopo l'orario corrente di chiusura.



- *I tempi di attesa per accedere al Servizio*

Per il 21,7% degli intervistati, i tempi di attesa per accedere al Servizio sono poco adeguati e per il 3,1%, non lo sono per niente.

- *L'individuazione degli sportelli tramite la segnaletica*

Il 27,9% dei rispondenti, sostiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia poco chiara.

- *Funzionalità degli ambienti*

Il 33,3% degli utenti sostiene che gli ambienti siano poco funzionali.

- *Posti a sedere per l'attesa*

Il 38,8% ritiene insufficienti i posti a sedere per l'attesa agli sportelli.

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

Secondo il parere del 23,2% degli intervistati, i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni, sono poco adeguati e per il 3,9% non lo sono per niente.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda “Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati”, il 34,9% dei rispondenti è d'accordo nel ritenere che vi sia la necessità del prolungamento dell'orario di apertura. Dall'indagine effettuata, tale dato, risulta il bisogno più frequentemente espresso.

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

- *snellimento della modulistica: 33,3%;*
- *nessun aspetto: 29,5%*
- *numero di posti a sedere per l'attesa: 26,4%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 22,5%;*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 15,5%;*
- *accesso alla struttura: 14,7%;*
- *visibilità della segnaletica: 10,1%;*
- *cortesie e competenza degli operatori: 5,4%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 3,1%;*
- *pulizia degli ambienti: 0,8%.*

I punti di forza evidenziati dall'indagine sono:

- *la pulizia degli ambienti;*
- *precisione delle informazioni che vengono fornite dagli operatori;*



Gradimento Settore Servizi al Patrimonio
ed al Territorio - Settore Tecnico



- *la cortesia e la disponibilità agli sportelli;*
- *la comprensione della modulistica;*
- *soddisfazione del supporto ricevuto;*

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



Capitolo V

Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale

Dati strutturali – Tabelle
Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale

Servizio valutato

Il Settore Economico Finanziario ICT e personale è stato valutato da 80 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2023

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Settore Economico Finanziario ICT e Personale	80	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Le persone che hanno valutato il Servizio, sono soprattutto di sesso femminile, il 55,5%.

TABELLA 2

Genere

Anno 2023

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	45,0
Femmina	55,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Si rivolgono più frequentemente al Settore Economico Finanziario ICT e Personale, le persone che hanno un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, con una percentuale del 71,2%. Nel 17,5% dei casi hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e la percentuale minore, dell'11,3%, rappresenta invece coloro che hanno più di 65 anni.



TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2023

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	11,3
16/34	17,5
35/64	71,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti, il 53,7%, è sposato/a o convivente, il 22,5% è nubile o celibe, il 16,3% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a e il 7,5% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2023

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	7,5
Separato/divorziato	16,3
Nubile/celibe	22,5
Sposato/convivente	53,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti che ha usufruito del Settore nel periodo preso in esame, il 48,7%, è in possesso del diploma di maturità, il 27,5% del titolo di licenza media inferiore, il 22,5% ha una laurea oppure un master, e infine l'1,3% possiede la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2023

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	1,3
Laurea/master	22,5
Licenza media inferiore	27,5
Diploma di maturità	48,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Sono i lavoratori dipendenti che, prevalentemente, si rivolgono al Settore Economico Finanziario ICT e Personale, con una percentuale del 37,5%, seguiti dai lavoratori autonomi, con il 18,8%; con la percentuale dell'16,3% troviamo le



casalinghe/i e il 12,5% è rappresentato dai liberi professionisti; il 7,5% è in cerca di occupazione. Infine, con la stessa percentuale del 3,7% hanno risposto i pensionati e gli studenti.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2023

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	3,7
Pensionata/o	3,7
In cerca di occupazione	7,5
Libero professionista	12,5
Casalinga/o	16,3
Lavoratore autonomo	18,8
Lavoratore dipendente	37,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti che hanno usufruito del Settore nel periodo preso in esame, sono cittadini italiani (97,5%).

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2023

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	2,5
Italiana	97,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Quasi tutti gli utenti che hanno valutato il Servizio, sono residenti a Tempio Pausania, l'88,8%. La restante percentuale dell'11,2% si divide tra gli altri comuni della Sardegna (3,7%), la Frazione di Nuchis (3,7%) e un altro comune nazionale (2,5%); infine, la frazione di San Pasquale con l'1,3% di utenti intervistati.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2023

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Frazione di San Pasquale	1,3
Altro comune nazionale	2,5
Frazione di Nuchis	3,7
Altro comune in Sardegna	3,7
Tempio Pausania	88,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 56,2% considera l'orario di apertura del Servizio, abbastanza adeguato, e il 20,0%, lo ritiene molto adeguato alle proprie esigenze; tuttavia, per il 18,8%, lo è poco. Infine, il 5,0%, lo considera inadeguato.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2023

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	5,0
Poco	18,8
Molto	20,0
Abbastanza	56,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, il 56,2%, non ritiene necessario l'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 43,8% lo vorrebbe.

TABELLA 10

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

Anno 2023

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	43,8
No	56,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, il 42,9 % degli utenti, preferirebbe l'anticipazione dell'apertura, mentre il 37,1%, vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura e, infine, il 20,0% degli intervistati, vorrebbe che fosse accessibile sia prima dell'attuale orario di apertura, che dopo.

TABELLA 11

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

Anno 2023

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	20,0
Dopo l'attuale orario di chiusura	37,1
Prima dell'attuale orario di apertura	42,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per accedere al Servizio hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono stati, infatti, ritenuti abbastanza adeguati dalla maggioranza degli utenti, il 68,7% mentre lo sono poco per il 17,5%. Sono stati, invece, giudicati molto adeguati, dall'11,3% dei rispondenti, ma per il 2,5% non lo sono affatto.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Per niente	2,5
Molto	11,3
Poco	17,5
Abbastanza	68,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La grande maggioranza degli utenti, l'86,3%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre, non lo è, per la presenza di barriere architettoniche, per il restante 13,7% degli intervistati.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2023

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	13,7
Agevole, non presenta barriere architettoniche	86,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è abbastanza chiara per il 64,9% dei rispondenti, mentre, lo è poco per il 18,8%. Il 16,3% degli intervistati la considera, invece, molto chiara.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2023

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Molto	16,3
Poco	18,8
Abbastanza	64,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

La pulizia degli ambienti raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 53,7% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, per il 36,2% lo sono molto, l'8,8% non ha espresso giudizi, mentre solo per l'1,3% degli intervistati, sono poco puliti.

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

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	0,0
Poco	1,3
Non so/non risponde	8,8
Molto	36,2
Abbastanza	53,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte delle persone che usufruiscono del Servizio, il 57,5%, ritiene che gli ambienti siano abbastanza funzionali, mentre lo sono poco per il 20,0%; il 17,5% li ritiene molto funzionali e infine il 5,0% degli utenti, preferisce non rispondere in merito al quesito.

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

Anno 2023

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	5,0
Molto	17,5
Poco	20,0
Abbastanza	57,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la maggior parte degli intervistati, il 75,0%, mentre, per il restante 25,0%, non lo sono.



TABELLA 17

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

Anno 2023

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	25,0
Sufficienti	75,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

La valutazione delle informazioni fornite dagli operatori allo sportello raccolgono soprattutto pareri positivi. Più della metà degli utenti, il 51,2%, infatti, le giudica abbastanza precise, per il 45,2% lo sono molto, mentre il 5,0% le ritiene poco precise. Infine, l'1,3%, degli utenti le giudica per niente precise.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2023

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	1,3
Poco	5,0
Molto	42,5
Abbastanza	51,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dalla maggior parte degli intervistati, il 62,4%, mentre lo sono poco per il 18,8%. Il 17,5%, li ritiene molto adeguati, mentre l'1,3% degli utenti, non è per niente soddisfatto dei tempi di attesa.

TABELLA 19

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

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	1,3
Molto	17,5
Poco	18,8
Abbastanza	62,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La valutazione riguardante la cortesia degli operatori verso l'utenza raccoglie soprattutto pareri positivi. Più della metà degli intervistati, il 56,2%, infatti, li ritiene molto cortesi e per il 40,0% lo sono abbastanza. Il 2,5% li ritiene per niente cortesi e solo l'1,3% degli utenti ritiene che gli operatori lo siano poco.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2023

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Poco cortesi	1,3
Per niente cortesi	2,5
Abbastanza cortesi	40,0
Molto cortesi	56,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il giudizio sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. Il 75,0% degli utenti, ossia la grande maggioranza, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, per il 20,0% lo è molto, mentre solo per il 5,0%, lo è poco.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2023

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Poco	5,0
Molto	20,0
Abbastanza	75,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto offerto agli utenti dagli operatori del Settore è abbastanza soddisfacente per gran parte degli intervistati, il 70,0% e per il 28,7%, lo è molto. Solo l'1,3% lo reputa poco soddisfacente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2023

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Poco	1,3
Molto	28,7
Abbastanza	70,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, la percentuale maggiore rispetto alle altre, il 33,8%, indica che non è necessario alcun miglioramento, perché il Servizio funziona. Il 31,3% degli intervistati, vorrebbe che fosse snellita la modulistica, il 26,3% riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura, mentre il 13,7% degli utenti vorrebbe fossero ridotti i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni. Il 12,5% vorrebbe fosse migliorata la funzionalità degli ambienti, il 10,0% auspica la riduzione dei tempi di attesa per accedere al Servizio. Con la stessa percentuale dell’6,3% gli utenti preferirebbero fossero migliorate sia la visibilità della segnaletica che l’accesso alla struttura; la cortesia e la competenza degli operatori potrebbe essere migliorata secondo l’opinione del 2,5% degli utenti e con la medesima percentuale, gli intervistati vorrebbero fossero migliorate la completezza e la precisione delle informazioni. È da sottolineare che la pulizia degli ambienti è un aspetto che non ha richiesto alcun miglioramento.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2023

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	0,0
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	2,5
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	2,5
Accesso alla struttura	6,3
Visibilità della segnaletica	6,3
I tempi di attesa per accedere al Servizio	10,0
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	12,5
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	13,7
Prolungamento dell’orario di apertura	26,3
Snellimento della modulistica	31,3
Nessun aspetto	33,8

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul *Settore Economico Finanziario ICT e Personale*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 51,2% degli utenti intervistati ha espresso un ottimo giudizio in merito e il 26,3% una valutazione eccellente. Per il 20,0% degli utenti, la valutazione del Servizio è buona, mentre per il 2,5%, è discreta.

TABELLA 24

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

Anno 2023

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	0,0
2	2,5
3	20,0
4	51,2
5	26,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Conclusioni

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

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

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

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Il 18,8% degli utenti intervistati, quindi poco meno di uno su cinque, considera l'orario di apertura del Servizio poco adeguato e il 43,8% riterrebbe utile, infatti, un'estensione dell'orario di apertura degli uffici al pubblico.

- *L'individuazione degli sportelli*

Il 18,8% degli intervistati, sostiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia poco chiara.

- *Funzionalità degli ambienti*

La funzionalità degli ambienti comprende la presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori per i moduli a disposizione dell'utenza, sistemi elimina code, numero di posti a sedere per l'attesa agli sportelli, etc. Il 20,0% degli

intervistati sostiene che gli ambienti siano poco funzionali e, nello specifico, il 25% degli utenti, ritiene insufficiente il numero di posti a sedere per l'attesa.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda “*Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati*”, la percentuale più alta rispetto alle altre, il 33,8%, è d'accordo nel ritenere che non via da migliorare nessun aspetto, e che quindi il Servizio funziona.

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

- *nessun aspetto: 33,8%*
- *snellimento della modulistica: 31,3%;*
- *prolungamento dell'orario di apertura: 26,3%*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 13,7%;*
- *funzionalità degli ambienti: 12,5%*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 10,0%;*

- *visibilità della segnaletica: 6,3%;*
- *accesso alla struttura: 6,3%;*
- *cortesie e competenza degli operatori: 2,5%.*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 2,5%;*

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

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

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

Capitolo VI

Gradimento Servizio Polizia Locale

Dati strutturali – Tabelle
Gradimento Servizio Polizia Locale

Servizio valutato

Il Servizio Polizia Locale è stato valutato da 90 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2023

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio Polizia Locale	90	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 52,2%, appartiene al genere femminile.

TABELLA 2

Genere

Anno 2023

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	47,8
Femmina	52,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Si rivolgono più frequentemente al Servizio di Polizia Locale, le persone che hanno un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, con una percentuale del 61,2%. Nel 24,4% dei casi hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e il 14,4% degli intervistati, invece, ha più di 65 anni.

**TABELLA 3****Fasce di età**

Anno 2023

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	14,4
16/34	24,4
35/64	61,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti, il 55,5%, è sposato/a o convivente. Il 26,7% ha dichiarato di essere nubile/celibe, il 10,0% è separato/a o divorziato/a e il 7,8% è vedovo/a.

TABELLA 4**Stato civile**

Anno 2023

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	7,8
Separato/divorziato	10,0
Nubile/celibe	26,7
Sposato/convivente	55,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti che ha usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, il 60,0%, è in possesso del diploma di maturità, il 25,6% ha la licenza media inferiore, il 13,3% il diploma di laurea o un master, e, infine l'1,1% quella elementare.

TABELLA 5**Titolo di studio**

Anno 2023

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	0,0
Licenza elementare	1,1
Laurea/master	13,3
Licenza media inferiore	25,6
Diploma di maturità	60,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La professione svolta da chi si rivolge al Servizio non presenta differenze sostanziali tra le percentuali. Il 46,7% degli utenti intervistati nel periodo preso in esame, è lavoratore dipendente, il 17,8% lavoratore autonomo, il 12,2%

pensionato, i liberi professionisti sono il 7,8%, il 6,7% è rappresentata da studenti, e infine, con la stessa percentuale del 4,4% gli intervistati hanno dichiarato di essere casalinghe/i e in cerca di occupazione.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2023

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
In cerca di occupazione	4,4
Casalinga/o	4,4
Studente	6,7
Libero professionista	7,8
Pensionata/o	12,2
Lavoratore autonomo	17,8
Lavoratore dipendente	46,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Quasi tutti gli utenti intervistati, il 98,9%, sono italiani.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2023

Valori percentuali

Nazionalità	%
Straniera	1,1
Italiana	98,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti è residente a Tempio Pausania (85,6%) il 7,8% risiede in un altro comune della Sardegna, mentre il 6,6% appartiene alle frazioni di Nuchis (3,3%), Bassacutena (2,2%) e San Pasquale (1,1%).

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2023

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Frazione di San Pasquale	1,1
Frazione di Bassacutena	2,2
Frazione di Nuchis	3,3
Altro comune in Sardegna	7,8
Tempio Pausania	85,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 64,5%, considera l'orario di apertura del Servizio al pubblico abbastanza adeguato, il 22,2%, lo ritiene, invece, poco adeguato, mentre per il 10,0% dei rispondenti, lo è molto; infine l'orario non è ritenuto affatto adeguato dal 3,3% degli utenti.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2023

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	3,3
Molto	10,0
Poco	22,2
Abbastanza	64,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, il 57,8%, non riterrebbe utile l'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 42,2% lo ritiene necessario.

TABELLA 10

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

Anno 2023

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	42,2
No	57,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggioranza degli utenti, il 47,4% vorrebbe che l'ampliamento dell'orario fosse esteso oltre l'attuale chiusura, mentre il 34,2% vorrebbe che il Servizio aprisse prima. Infine, il 18,4% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'attuale orario di apertura che dopo l'orario di chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2023

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	18,4
Prima dell'attuale orario di apertura	34,2
Dopo l'attuale orario di chiusura	47,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono ritenuti abbastanza adeguati dal 50,1% degli intervistati, mentre lo sono poco per il 22,2%; sono giudicati, invece, molto adeguati dal 14,4% degli utenti e non lo sono per niente per l'8,9%. Il 4,4% non ha espresso opinioni in merito.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	4,4
Per niente	8,9
Molto	14,4
Poco	22,2
Abbastanza	50,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggioranza degli utenti, il 66,7%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre è di opinione contraria il 33,3% dei rispondenti, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2023

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	33,3
Agevole, non presenta barriere architettoniche	66,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è ritenuta abbastanza chiara dalla maggior parte dei rispondenti, il 63,3%. Si presenta, invece, poco chiara per il 26,7%, e lo è molto, per il 6,7%. Infine, non è ritenuta per niente chiara dal 3,3% degli intervistati.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2023

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	3,3
Molto	6,7
Poco	26,7
Abbastanza	63,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

Il 60,0% degli utenti, ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e per il 23,3% lo sono molto. L'11,1% non esprime giudizi in merito. Infine, il 5,6%, ritiene gli ambienti poco puliti.

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

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	0,0
Poco	5,6
Non so/non risponde	11,1
Molto	23,3
Abbastanza	60,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per il 56,7% delle persone intervistate, gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali, e lo sono poco per il 22,2%. Il 12,2%, invece, li ritiene molto funzionali, mentre non esprime opinioni in merito il 7,8% degli utenti. Infine, l'1,1% dei rispondenti ritiene che gli ambienti non sono per niente funzionali.

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

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	1,1
Non so/non risponde	7,8
Molto	12,2
Poco	22,2
Abbastanza	56,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per la maggior parte degli intervistati, 66,7%, i posti a sedere, per l'attesa del Servizio, sono sufficienti, mentre non lo sono per il restante 33,3%.

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

Anno 2023

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	33,3
Sufficienti	66,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Le informazioni fornite dagli operatori allo sportello raccolgono soprattutto pareri positivi. Il 53,4%, le giudica abbastanza precise, e per il 24,4% lo sono molto. Il 13,3% invece, le ritiene poco precise, mentre per il 7,8% non lo sono per niente. L'1,1% degli intervistati non fornisce opinioni in merito.

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

Anno 2023

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Non so/non risponde	1,1
Per niente	7,8
Poco	13,3
Molto	24,4
Abbastanza	53,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati poco adeguati dal 44,4% degli intervistati, mentre lo sono abbastanza per il 38,9%; li considera, invece, per niente adeguati, l'8,9%, e lo sono molto per il 7,8% dei rispondenti.

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

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Molto	7,8
Per niente	8,9
Abbastanza	38,9
Poco	44,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La valutazione che riguarda la cortesia degli operatori verso l'utenza raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 51,0%, quindi, la maggioranza, li ritiene abbastanza cortesi e per il 25,6% lo sono molto. Il 16,7% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e il 6,7% degli utenti non li ritiene cortesi affatto.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2023

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	6,7
Poco cortesi	16,7
Molto cortesi	25,6
Abbastanza cortesi	51,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il parere sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. Più della metà degli intervistati, il 65,5%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, mentre lo è poco per il 21,1%; lo è, invece, molto, per il 6,7% degli utenti e, per la stessa percentuale di intervistati, non lo è affatto.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2023

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	6,7
Molto	6,7
Poco	21,1
Abbastanza	65,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto ricevuto presso il Servizio di Polizia Locale è abbastanza soddisfacente per il 62,2% degli utenti intervistati, mentre per il 21,1% lo è poco. L'8,9% lo ritiene, invece, molto soddisfacente, e infine per il 7,8% degli intervistati non lo è per niente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2023

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	7,8
Molto	8,9

Poco	21,1
Abbastanza	62,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati*”, il 37,8% degli intervistati vorrebbe che fosse snellita la modulistica, il 27,8% è d'accordo nel ritenere che non vi sia da migliorare alcun aspetto. Il 25,6% degli utenti riterrebbe utile un prolungamento dell'orario di apertura, il 16,7%, invece, preferirebbe fossero diminuiti i tempi di attesa per il rilascio dei documenti e/o certificati. Il 14,4% degli intervistati auspica un miglioramento della cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici, mentre per il 13,3% bisognerebbe implementare la funzionalità degli ambienti, aumentando il numero dei posti a sedere. Il 12,2% vorrebbe fosse diminuita l'attesa per accedere al Servizio e il 10,0% degli intervistati auspica un accesso alla struttura più adeguato. L'8,9% ritiene che si possa migliorare sia la segnaletica poco visibile che precisione e completezza delle informazioni fornite dagli operatori. Infine, il 3,3% degli intervistati ritiene che il miglioramento dovrebbe riguardare la pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2023

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	3,3
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	8,9
Visibilità della segnaletica	8,9
Accesso alla struttura	10,0
I tempi di attesa per accedere al Servizio	12,2
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	13,3
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	14,4
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	16,7
Prolungamento dell'orario di apertura	25,6
Nessun aspetto	27,8
Snellimento della modulistica	37,8

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sul Servizio di Polizia Locale dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 32,2% degli intervistati, ha formulato un giudizio ottimo in merito. Il 24,4% ne dà una valutazione buona e per il 20,0% degli utenti tale Servizio è discreto. Il 16,7% dei rispondenti lo giudica eccellente e il 6,7% lo ritiene sufficiente.

TABELLA 24

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

Anno 2023

Valori percentuali

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

Fonte: Eurispes Sardegna.

Conclusioni

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

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

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

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Gli orari di apertura del Servizio sono giudicati poco adeguati dal 22,2% degli intervistati e il 42,2%, riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico; nello specifico, il 47,4% vorrebbe prolungare l'orario di chiusura, il 34,2% vorrebbe fosse anticipato l'orario di apertura e infine il 18,4% riterrebbe utile sia anticipare l'orario di apertura che posticipare la chiusura.

- *I tempi di attesa per accedere al Servizio*

Per il 22,2% degli intervistati i tempi di attesa per accedere al Servizio sono poco adeguati e per l'8,9% non lo sono per niente.

- *Accesso alla struttura*

Per il 33,3% degli utenti, l'accesso alla struttura non è agevole per la presenza di barriere architettoniche.



- *L'individuazione degli sportelli*

Il 26,7% degli intervistati, sostiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia poco chiara.

- *Funzionalità degli ambienti e posti a sedere per l'attesa*

Per il 22,2% degli utenti gli ambienti sono poco funzionali e per il 33,3%, i posti a sedere per l'attesa sono insufficienti.

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

Il 44,4% degli utenti ritiene poco adeguati i tempi di attesa per il rilascio dei documenti, e per l'8,9% non lo sono per niente.

- *La comprensione della modulistica*

Per il 21,1% degli intervistati la modulistica è poco comprensibile, e per il 6,7% non lo è affatto.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda “Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati”, il 37,8% degli intervistati, ossia la percentuale più alta rispetto alle altre, è d'accordo nel ritenere che sarebbe auspicabile uno snellimento della modulistica.

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

- *Nessun aspetto: 27,8%;*
- *prolungamento dell'orario di apertura: 25,6%;*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 16,7%;*
- *cortesia e competenza degli operatori: 14,4%;*
- *funzionalità degli ambienti/numero di posti a sedere: 13,3%;*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 12,2%;*
- *accesso alla struttura: 10,0%;*
- *visibilità della segnaletica: 8,9%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 8,9%;*
- *pulizia degli ambienti: 3,3%.*

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

- *la pulizia degli ambienti;*
- *la completezza e la precisione delle informazioni fornite dagli operatori;*



Gradimento Servizio Polizia Locale



- *la cortesia e la disponibilità agli sportelli;*
- *il supporto ricevuto agli sportelli.*

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

Capitolo VII

Gradimento Servizi Sociali e Plus

Dati strutturali – Tabelle
Gradimento Servizi Sociali e Plus

Servizio valutato

I Servizi Sociali e Plus sono stati valutati da 102 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2023

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi Sociali e Plus	102	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 70,6%, appartiene al genere femminile.

TABELLA 2

Genere

Anno 2023

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	29,4
Femmina	70,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Si rivolgono più frequentemente ai Servizi Sociali e Plus, le persone che hanno un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, con una percentuale del 67,7%. Nel 18,6% dei casi, gli utenti, hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e la percentuale minore, corrispondente al 13,7%, è rappresentata, invece, da coloro che hanno più di 65 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2023

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	13,7
16/34	18,6
35/64	67,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 54,9% degli utenti è sposato/a o convivente, il 22,5% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a, il 16,7% è nubile o celibe e il 5,9% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2023

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	5,9
Nubile/celibe	16,7
Separato/divorziato	22,5
Sposato/convivente	54,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 45,1% degli utenti possiede il diploma di maturità, il 37,3%, la licenza media inferiore e il 12,7% ha la laurea o un master e, infine, il 4,9% dichiara di possedere la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2023

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	4,9
Laurea/master	12,7
Licenza media inferiore	37,3
Diploma di maturità	45,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Sono soprattutto i lavoratori dipendenti che si rivolgono più frequentemente ai Servizi Sociali e Plus, con una percentuale del 35,3%. Il 16,7% è rappresentato da casalinghe/i, mentre gli utenti in cerca di occupazione sono il 14,7%; il 13,7% sono pensionati. La percentuale dell'8,8% è rappresentata dagli intervistati che

hanno dichiarato di essere lavoratori autonomi, il 5,9% sono studenti e, infine, i liberi professionisti sono il 4,9%.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2023

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Libero professionista	4,9
Studente	5,9
Lavoratore autonomo	8,8
Pensionata/o	13,7
In cerca di occupazione	14,7
Casalinga/o	16,7
Lavoratore dipendente	35,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

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

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2023

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,0
Straniera	10,8
Italiana	89,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati risiede a Tempio Pausania, il 92,1%. Le percentuali minori riguardano: la frazione di Nuchis, 2,9%, altri comuni sardi e frazione di Bassacutena con la stessa percentuale del 2,0%; infine, altri comuni nazionali con l'1,0%.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2023

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Altro comune nazionale	1,0
Frazione di Bassacutena	2,0
Altro comune in Sardegna	2,0
Frazione di Nuchis	2,9
Tempio Pausania	92,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 63,7%, considera l'orario di apertura al pubblico del Servizio abbastanza adeguato, mentre per il 19,6% lo è poco. Il 15,7% degli utenti lo considera, invece, molto adeguato, mentre non lo è per niente solo per l'1,0% dei rispondenti.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2023

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	1,0
Molto	15,7
Poco	19,6
Abbastanza	63,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il parere sull'utilità dell'estensione dell'orario di apertura del Servizio al pubblico divide le opinioni degli utenti: il 52,9% non lo ritiene necessario, ma il restante 47,1% è di opinione contraria.

TABELLA 10

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

Anno 2023

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	47,1
No	52,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, la maggior parte degli intervistati, il 52,1% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile prima dell'attuale orario di apertura, mentre il 31,2%, oltre la chiusura; infine il 16,7% degli utenti preferirebbe prolungare l'orario in atto, sia prima dell'apertura che dopo la chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2023

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	16,7
Dopo l'attuale orario di chiusura	31,2
Prima dell'attuale orario di apertura	52,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono giudicati abbastanza adeguati dalla maggior parte degli utenti, il 59,8%, mentre lo sono poco per il 21,5%. Il 10,8% degli intervistati, invece, ritiene gli orari di accesso al Servizio molto adeguati mentre per il 6,9%, non lo sono per niente; infine, l'1,0%, non esprime opinioni in merito.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Non so/non risponde	1,0
Per niente	6,9
Molto	10,8
Poco	21,5
Abbastanza	59,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La grande maggioranza degli utenti giudica agevole l'accesso alla struttura, il 78,5%, mentre non è ritenuto agevole, per la presenza di barriere architettoniche, dal restante 21,5%.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2023

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	21,5
Agevole, non presenta barriere architettoniche	78,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è giudicata abbastanza chiara dalla maggior parte dei rispondenti, il 68,6%; si presenta, invece, poco chiara per il

19,6%, mentre, lo è molto per l'8,9% degli utenti. Infine, non è per niente chiara per il 2,9% degli intervistati.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2023

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	2,9
Molto	8,9
Poco	19,6
Abbastanza	68,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

La valutazione della pulizia degli ambienti raccoglie soprattutto pareri positivi. Più della metà degli utenti, il 68,6% ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e per il 22,5% lo sono molto, mentre il 6,9% non ha espresso giudizi in merito. Infine, gli ambienti vengono giudicati poco puliti e per niente puliti con la stessa percentuale dell'1,0% degli intervistati.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	1,0
Poco	1,0
Non so/non risponde	6,9
Molto	22,5
Abbastanza	68,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggior parte degli intervistati, il 58,8 %, mentre lo sono poco per il 24,5%. Il 10,8%, invece, li ritiene molto funzionali e il 3,9% per niente. Non esprime alcun giudizio in merito, il 2,0% degli utenti.

TABELLA 16

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

Anno 2023

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Non so/non risponde	2,0
Per niente	3,9
Molto	10,8
Poco	24,5
Abbastanza	58,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa del Servizio sono sufficienti per la maggior parte degli intervistati, il 56,9%, mentre non lo sono, per il restante 43,1%.

TABELLA 17

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

Anno 2023

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	43,1
Sufficienti	56,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

La valutazione riguardante le informazioni fornite allo sportello dagli operatori raccoglie soprattutto pareri positivi. La maggior parte degli utenti, il 62,7%, giudica le informazioni abbastanza precise, e lo sono molto per il 30,4%; lo sono, invece, poco per il 4,9% degli intervistati, e con la stessa percentuale dell'1,0%, gli utenti non ritengono per niente precise le informazioni ricevute, oppure non esprimono opinioni a riguardo.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2023

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Non so/non risponde	1,0
Per niente	1,0
Poco	4,9
Molto	30,4
Abbastanza	62,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dalla maggioranza degli intervistati, il 57,8%, mentre lo sono poco per il 19,6%. Sono ritenuti molto adeguati dal 15,7% degli utenti e non lo sono, invece, per niente, per il restante 6,9% dei rispondenti.

TABELLA 19

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

Anno 2023

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	6,9
Molto	15,7
Poco	19,6
Abbastanza	57,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La cortesia degli addetti al Servizio verso l'utenza, raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 47,1%, ritiene gli operatori abbastanza cortesi e per il 46,1% lo sono molto. Il 3,9% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e, infine, il 2,9% non li ritiene per niente cortesi.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2023

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	2,9
Poco cortesi	3,9
Molto cortesi	46,1
Abbastanza cortesi	47,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli intervistati, il 65,7%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, mentre per il 18,6% lo è poco. L'11,8% la giudica, invece, molto comprensibile e per il 3,9% non lo è affatto.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2023

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	3,9

Molto	11,8
Poco	18,6
Abbastanza	65,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto ricevuto è abbastanza soddisfacente per la maggior parte degli intervistati, il 60,8%, e lo è molto per il 20,6%; lo è, invece, poco per il 15,7% e per il 2,9% dei rispondenti non lo è per niente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2023

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	2,9
Poco	15,7
Molto	20,6
Abbastanza	60,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

È interessante notare, in questo caso, che alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?*”, la percentuale maggiore espressa dagli intervistati, il 34,3%, è rappresentata da coloro che ritengono che non vi sia bisogno di nessun miglioramento del Servizio. Il 30,4% riterrebbe, invece, utile lo snellimento della modulistica, mentre, il 28,4% vorrebbe un prolungamento dell’orario di apertura. Con la stessa percentuale del 18,6%, gli utenti, vorrebbero che fossero abbreviati i tempi di attesa per il rilascio dei documenti e l’aspetto riguardante la funzionalità degli ambienti. Il 14,7% vorrebbe che fossero accorciati i tempi di attesa per accedere al Servizio, e il 12,7%, richiede maggiore precisione e completezza nelle informazioni fornite agli sportelli. Il 10,8% auspica un miglioramento nella visibilità della segnaletica e il 6,9% desidera più cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici. Il 3,9% richiede un accesso alla struttura più adeguato, infine, l’1,0% ritiene sia necessario un miglioramento nella pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2023

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	1,0
Accesso alla struttura	3,9
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	6,9
Visibilità della segnaletica	10,8
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	12,7
I tempi di attesa per accedere al Servizio	14,7

Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	18,6
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	18,6
Prolungamento dell'orario di apertura	28,4
Snellimento della modulistica	30,4
Nessun aspetto	34,3

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione complessiva

Abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo da 1 a 5, sui *Servizi Sociali e Plus*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 33,3% degli utenti ha dato un giudizio ottimo in merito e per il 27,4%, il Servizio è buono. Il 24,5% ha espresso una valutazione eccellente, mentre per l'8,9% degli intervistati il Servizio è discreto. Infine, solo il 5,9% degli utenti lo ritiene sufficiente.

TABELLA 24

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

Anno 2023

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	5,9
2	8,9
3	27,4
4	33,3
5	24,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Conclusioni

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

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

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

- *Gli orari di apertura del Servizio*

Il 19,6% degli utenti considera l'orario di apertura poco adeguato alle proprie esigenze. Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, più della metà degli intervistati, il 52,1% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile prima dell'orario di apertura, mentre il 31,2% preferirebbe prolungare l'orario oltre la chiusura in atto. Infine, il 16,7% dei rispondenti auspica un'estensione dell'orario sia prima dell'apertura che dopo la chiusura.

- *I tempi di attesa per accedere al Servizio*

I tempi di attesa sono ritenuti poco adeguati dal 21,5% degli intervistati.

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

La funzionalità degli ambienti è giudicata poco adeguata dal 24,5% degli utenti e per il 43,1% degli intervistati i posti a sedere per l'attesa non sono sufficienti.

- *Miglioramenti dei Servizi*

Alla domanda “Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati”, si evidenzia che la percentuale maggiore espressa dagli intervistati, il 34,3%, è rappresentata da coloro che ritengono che non vi sia bisogno di nessun miglioramento e che quindi il Servizio preso in esame, funzioni adeguatamente.

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

- *Snellimento della modulistica: 30,4%;*
- *prolungamento dell'orario di apertura: 28,4%*
- *tempi di attesa per il rilascio dei documenti: 18,6%;*
- *funzionalità degli ambienti e numero di posti a sedere: 18,6%;*
- *tempi di attesa per accedere al Servizio: 14,7%;*
- *precisione e completezza delle informazioni fornite: 12,7%;*
- *visibilità della segnaletica: 10,8%;*
- *cortesie e competenza degli operatori: 6,9%;*
- *accesso alla struttura: 3,9%;*
- *pulizia degli ambienti: 1,0%.*

Dallo studio effettuato, è emerso che 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;*



Gradimento Servizi Sociali e Plus



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

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



Sommario

Prefazione	2
<i>Capitolo I Analisi sul Benessere Organizzativo Dipendenti e Dirigenti.....</i>	<i>4</i>
Metodologia della ricerca.....	4
Tabelle Analisi sul Benessere Organizzativo	4
Servizio di appartenenza.....	4
Valutazione dell’ambiente di lavoro	5
Sicurezza sul lavoro.....	7
Valutazione complessiva.....	11
Conclusioni	12
<i>Capitolo II Gradimento dei Servizi Comunali.....</i>	<i>14</i>
Metodologia della ricerca.....	14
Dati strutturali – Tabelle Gradimento dei Servizi Comunali	14
Servizio valutato	14
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio	15
Valutazione dell’accesso al Servizio	17
Valutazione dell’ambiente	20
Valutazione del Servizio fornito	21
Valutazione complessiva.....	24
Conclusioni	24
<i>Capitolo III Gradimento del Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese.....</i>	<i>27</i>
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Settore Affari Istituzionali e Servizi alla Persona ed alle Imprese	27
Servizio valutato	27
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio	27
Valutazione dell’accesso al Servizio	30
Valutazione dell’ambiente	32
Valutazione del Servizio fornito	33



Valutazione complessiva.....	36
Conclusioni	37
<i>Capitolo IV Gradimento Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico</i>	<i>39</i>
Dati strutturali – Tabelle.....	39
Servizio valutato	39
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio	39
Valutazione dell’accesso al Servizio	42
Valutazione dell’ambiente	44
Valutazione del Servizio fornito	45
Valutazione complessiva.....	48
Conclusioni	48
<i>Capitolo V Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale..</i>	<i>51</i>
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale.....	51
Servizio valutato	51
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio	51
Valutazione dell’accesso al Servizio	54
Valutazione dell’ambiente	56
Valutazione del Servizio fornito	57
Valutazione complessiva.....	59
Conclusioni	60
<i>Capitolo VI Gradimento Servizio Polizia Locale.....</i>	<i>62</i>
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizio Polizia Locale.....	62
Servizio valutato	62
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio	62
Valutazione dell’accesso al Servizio	65
Valutazione dell’ambiente	67
Valutazione del Servizio fornito	68
Valutazione complessiva.....	70
Conclusioni	71
<i>Capitolo VII Gradimento Servizi Sociali e Plus.....</i>	<i>74</i>



Sommario



Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizi Sociali e Plus.....	74
Servizio valutato	74
Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio	74
Valutazione dell'accesso al Servizio	77
Valutazione dell'ambiente	79
Valutazione del Servizio fornito	80
Valutazione complessiva.....	83
Conclusioni	83
<i>Sommario</i>	86