



Comune di Tempio Pausania

CUSTOMER SATISFACTION COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

2024



Prefazione

L'Eurispes Sardegna, 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 2024.

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 di 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 Polizia Locale
- Servizi Sociali e Plus
- Servizio ICT
- Servizio Personale
- Avvocatura

Per la valutazione del *gradimento dei Servizi Comunali* per il Cittadino sono stati somministrati, tra aprile e settembre 2024, **575** questionari, mentre per il *Benessere Organizzativo* sono stati intervistati **79** 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 **79** questionari semi strutturati, predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione e spiegazione della ricerca alle 79 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.

Analisi sul Benessere Organizzativo - Tabelle

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 2024

Valori percentuali

Servizio di appartenenza	%
Avvocatura	2,5
Servizio Personale	3,8
Servizio ICT	5,1
Servizi Sociali e Plus	7,6
Settore Economico e Finanziario	13,9

Servizio di Polizia Locale	19,0
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	21,5
Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio - Settore Tecnico	26,6
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 69,6%, sostiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, il 17,7% ritiene che lo siano molto, mentre l'11,4% li giudica poco puliti. La percentuale più bassa, l'1,3%, sostiene, invece, che non lo siano per niente.

TABELLA 2

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	1,3
Poco	11,4
Molto	17,7
Abbastanza	69,6
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 58,2% degli intervistati ha dichiarato che gli ambienti siano abbastanza funzionali, il 19,0% ha affermato, invece, che lo siano poco, mentre per il 16,5% lo sono molto. Infine, per il 6,3% non lo sono per niente.

TABELLA 3

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

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. gradevolezza e comodità degli arredi, condizioni dell'ufficio etc.)	%
Per niente	6,3
Molto	16,5
Poco	19,0
Abbastanza	58,2
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 53,1% dei dipendenti, ossia poco più della metà, ritiene che tale spazio sia abbastanza soddisfacente, il 34,2% lo considera molto adeguato, mentre per il 12,7% lo è poco. Lo 0,0% lo ritiene, invece, per niente adeguato alle proprie esigenze.

TABELLA 4

Ritiene che lo spazio disponibile per persona sia soddisfacente?

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che lo spazio disponibile per persona sia soddisfacente?	%
Per niente	0,0
Poco	12,7
Molto	34,2
Abbastanza	53,1
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 37,9% dei dipendenti ha dichiarato che la Privacy è sempre garantita, il 22,8% sostiene che venga garantita spesso e per il 13,9% solo qualche volta; invece, con la stessa percentuale del 12,7%, gli intervistati ritengono che la Privacy sia assicurata solo raramente e mai.

TABELLA 5

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

Anno 2024

Valori percentuali

Durante un colloquio è garantita la Privacy nel Suo spazio di lavoro?	%
Raramente	12,7
Mai	12,7
Qualche volta	13,9
Spesso	22,8
Sempre	37,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Sicurezza sul lavoro

Secondo il parere di più della metà dei rispondenti, il 64,5%, l'Ente tutela abbastanza la salute dei propri dipendenti, mentre una percentuale equivalente al 19,0% sostiene che lo sia poco; l'11,4% ritiene, invece, che lo sia molto e, infine, il 5,1% che non lo sia per niente.

TABELLA 6

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

Anno 2024

Valori percentuali

A suo parere, l'Ente tutela la salute nell'ambiente di lavoro?	%
Per niente	5,1
Molto	11,4
Poco	19,0
Abbastanza	64,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Secondo il parere del 45,6% dei dipendenti, le richieste inoltrate all'Ente vengono prese in considerazione spesso. Per il 29,1% vengono prese in considerazione solo qualche volta, il 13,9% sostiene che siano prese in considerazione raramente, mentre per un intervistato su 10, sempre. Per l'1,3%, invece, non vengono mai tenute in conto.

TABELLA 7

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

Anno 2024

Valori percentuali

Eventuali richieste o necessità vengono prese in considerazione dall'Ente?	%
Mai	1,3
Sempre	10,1
Raramente	13,9
Qualche volta	29,1
Spesso	45,6
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 di più della metà dei dipendenti intervistati, il 57,0%, le misure di sicurezza sono abbastanza adeguate nell'ambiente in cui si lavora. Il 25,3% ritiene, invece, che lo siano poco, mentre per il 10,1% lo sono molto. Infine, per il 7,6% non lo sono per niente.

TABELLA 8

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

Anno 2024

Valori percentuali

Valuta adeguate le misure di sicurezza nell'ambito lavorativo?	%
Per niente	7,6
Molto	10,1
Poco	25,3

Abbastanza	57,0
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 39,2% dei dipendenti ritiene che questi aspetti siano garantiti spesso, il 30,4% li considera garantiti sempre e per il 22,8% qualche volta. Infine, solo per il 7,6% tali aspetti sono osservati raramente.

TABELLA 9

I compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?

Anno 2024

Valori percentuali

I compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?	%
Mai	0,0
Raramente	7,6
Qualche volta	22,8
Sempre	30,4
Spesso	39,2
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 79,8%. Sono, invece, ritenuti insufficienti per il restante 20,2%.

TABELLA 10

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

Anno 2024

Valori percentuali

Le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro sono...	%
Insufficienti	20,2
Sufficienti	79,8
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 60,7%, ha dichiarato, infatti, che può contare su questa collaborazione spesso. Una percentuale ugualmente considerevole, il 22,8%, ritiene che tale cooperazione ci sia sempre. Il 15,2%, invece, può fare

affidamento sulla collaborazione tra colleghi soltanto qualche volta. Infine, solo l'1,3% dichiara che la collaborazione tra colleghi ci sia raramente.

TABELLA 11

Esiste collaborazione tra colleghi?

Anno 2024

Valori percentuali

Esiste collaborazione tra colleghi?	%
Mai	0,0
Raramente	1,3
Qualche volta	15,2
Sempre	22,8
Spesso	60,7
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 54,4%, ha dichiarato di non essersi mai sentita emarginata all'interno dell'ambiente di lavoro. Il 22,8% degli intervistati ha sostenuto di essersi sentito escluso dal gruppo qualche volta, il 17,7% soltanto raramente e il 5,1% spesso.

TABELLA 12

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2024

Valori percentuali

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?	%
Sempre	0,0
Spesso	5,1
Raramente	17,7
Qualche volta	22,8
Mai	54,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 30,4% dei dirigenti ritiene che nell'ambiente di lavoro ci siano, qualche volta, disparità di trattamenti. Con la stessa percentuale del 29,1%, gli intervistati ritengono che vi siano raramente o non vi siano mai. Per il 7,6% tale condizione esiste spesso e per il 3,8%, invece, sempre.

TABELLA 13

Ci sono disparità di trattamento nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2024

Valori percentuali

Ci sono disparità di trattamento nel Suo ambiente di lavoro?	%
Sempre	3,8
Spesso	7,6
Raramente	29,1
Mai	29,1
Qualche volta	30,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 36,7% dei dipendenti sostiene che il riconoscimento per l'impegno sul lavoro venga garantito spesso. Per il 34,2% la meritocrazia è garantita qualche volta e per il 13,9% degli intervistati, invece, lo è raramente; con la stessa percentuale del 7,6% non esiste mai e, all'opposto, sempre.

TABELLA 14

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

Anno 2024

Valori percentuali

Secondo la Sua opinione, esiste meritocrazia per l'impegno su lavoro?	%
Sempre	7,6
Mai	7,6
Raramente	13,9
Qualche volta	34,2
Spesso	36,7
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 46,8%, seguita dal 35,4%, che riguarda il miglioramento degli aspetti relativi alle misure di sicurezza (impianti elettrici, illuminazione, rumorosità etc.) e dal 32,9%, con cui gli intervistati esprimono l'opinione sul miglioramento delle risorse e dei mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro. Per il 26,6% dei rispondenti potrebbero essere correggibili la chiarezza e la definizione dei compiti lavorativi e nel 25,3% dei casi, invece, sono state definite migliorabili le capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste. Per il 21,5% può essere perfezionabile l'aspetto della Privacy nello spazio di lavoro e per il 20,2% la pulizia degli ambienti, mentre la funzionalità degli ambienti (gradevolezza e comodità dell'ambiente, ergonomia delle apparecchiature/attività/ambiente) è auspicabile per il 19,0%. Il 17,7% dei rispondenti sostiene che potrebbe essere rivalutata la collaborazione tra colleghi; per il 16,5% può essere perfezionabile l'aspetto della tutela della salute, l'8,9% di intervistati sostiene, invece, che non ci sia bisogno di

modificare alcun aspetto e, infine, il 3,8% ritiene che andrebbe migliorato lo spazio disponibile.

TABELLA 15

Quali aspetti del Suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2024

Valori percentuali

Quali aspetti del Suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?	%
Spazio disponibile	3,8
Nessun aspetto	8,9
Tutela della salute	16,5
Collaborazione tra colleghi	17,7
Funzionalità degli ambienti (gradevolezza e comodità dell'ambiente, ergonomia delle apparecchiature/attività/ambiente)	19,0
Pulizia degli ambienti	20,2
Privacy nello spazio di lavoro	21,5
Capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste	25,3
Chiarezza e definizione dei compiti lavorativi	26,6
Risorse e mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro	32,9
Misure di sicurezza (impianti elettrici, illuminazione, rumorosità etc.)	35,4
Riconoscimento per l'impegno lavorativo	46,8

N.B. Il totale è superiore a 100 perché era possibile fornire più di una risposta.

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 50,6% degli intervistati dà un giudizio ottimo e per il 31,7% il giudizio è buono. Per il 12,7% degli intervistati la condizione lavorativa è eccellente, mentre con la stessa percentuale di 2,5%, gli intervistati danno una valutazione sia discreta che 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 2024

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	2,5
2	2,5
3	31,7
4	50,6
5	12,7
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 funzionalità degli ambienti: gradevolezza e comodità degli arredi, condizioni dell'ufficio, etc.

Il 19,0% degli intervistati ritiene che gli ambienti siano poco funzionali e per il 6,3% non lo sono affatto.

La Privacy nello spazio di lavoro

Il 12,7% dei dipendenti ritiene che la Privacy nell'ambiente di lavoro sia tutelata raramente e la stessa percentuale degli intervistati sostiene che non lo sia mai; inoltre, il 13,9% è dell'opinione che questa sia tutelata soltanto qualche volta.

La tutela della salute nell'ambiente di lavoro

Il 19,0% dei dipendenti ritiene che la salute nell'ambiente di lavoro sia poco tutelata.

L'adeguatezza delle misure di sicurezza nell'ambito lavorativo

Il 25,3% dei dipendenti ritiene che siano poco adeguate le misure di sicurezza e per il 7,8% non lo sono per niente.

La chiarezza e la definizione dei compiti lavorativi

Il 22,8% dei dipendenti ritiene che soltanto qualche volta i compiti lavorativi siano chiari e ben definiti e il 7,6% ritiene che lo siano raramente.

La disparità di trattamento nell'ambito lavorativo

Il 30,4% dei dipendenti ritiene che qualche volta ci sia disparità di trattamento sul lavoro, il 7,6% ritiene che tale condizione vi sia spesso e il 3,8% sempre.

La meritocrazia per l'impegno sul lavoro

Il 34,2% dei dipendenti ritiene che soltanto qualche volta ci sia un adeguato riconoscimento per l'impegno profuso sul lavoro, il 13,9% ritiene che tale riconoscimento vi sia raramente e per il 7,6% degli intervistati non vi è mai.

Miglioramenti degli aspetti del lavoro

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

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

- riconoscimento per l’impegno lavorativo: **46,8%**;
- misure di sicurezza: **35,4%**;
- risorse e mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro: **32,9%**;
- chiarezza e definizione dei compiti assegnati: **26,6%**;
- capacità dell’Ente di soddisfare eventuali richieste: **25,3%**;
- privacy: **21,5%**;
- pulizia degli ambienti: **20,2%**;
- funzionalità degli ambienti: **19,0%**;
- collaborazione tra colleghi: **17,7%**;
- tutela della salute: **16,5%**;
- nessun aspetto: **8,9%**;
- spazio disponibile: **3,8%**.

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

- la pulizia degli ambienti;
- lo spazio disponibile per persona all’interno degli uffici;
- il soddisfacimento di eventuali richieste o necessità;
- le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro;
- la collaborazione tra colleghi;
- percezione del livello di inclusione lavorativa;
- la valutazione personale del grado di soddisfazione lavorativa nel suo complesso.

Dall’indagine è emerso, inoltre, che il livello del *Benessere Organizzativo* è **più che 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 **575** 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 ha raccolto il numero maggiore di pareri da parte dell'utenza, il 23,1%, e le restanti percentuali non presentano differenze sostanziali tra loro: i Servizi Social e Plus hanno avuto un'affluenza del 19,8%, mentre i Settori Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico e il Settore Economico e Finanziario ICT e Personale, hanno registrato entrambi il parere del 19,3% degli utenti. Infine, il Servizio che ha avuto un'affluenza leggermente inferiore è stato il Servizio di Polizia Locale, con una percentuale pari al 18,4%.

TABELLA 1**Servizio valutato**

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio di Polizia Locale	106	18,4
Settore Economico Finanziario ICT e Personale	111	19,3
Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio - Settore Tecnico	111	19,3
Servizi Sociali e Plus	114	19,8
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	133	23,2
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Il campione preso in esame è composto per la maggior parte da donne, il 58,8%, e per il restante 41,2% da uomini.

TABELLA 2**Genere**

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Genere	V.A.	%
Maschio	237	41,2
Femmina	338	58,8
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Secondo il campione esaminato, gran parte degli utenti che usufruisce dei Servizi comunali, il 70,6%, è in piena età lavorativa e ha un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, il 18,4% è costituito, invece, da utenti che hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e, infine, ha più di 65 anni l'11,0% degli intervistati.

TABELLA 3**Fasce di età**

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Fasce di età	V.A.	%
65 anni e oltre	63	11,0
16/34	106	18,4
35/64	406	70,6
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, ossia il 54,2%, è sposato o convivente, il 24,2% nubile o celibe, il 15,0% separato o divorziato e, infine, il 6,6% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Stato civile	V.A.	%
Vedovo/a	38	6,6
Separato/divorziato	86	15,0
Nubile/celibe	139	24,2
Sposato/convivente	312	54,2
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Anche il titolo di studio si presenta coerente con i precedenti dati: il 55,3% degli utenti possiede il diploma di maturità, il 26,4% possiede la licenza di scuola media inferiore, il 16,4% una laurea di primo livello/magistrale o un master, mentre l'1,4% la licenza elementare. Lo 0,5% ha dichiarato di non possedere alcun titolo di studio.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Titolo di studio	V.A.	%
Nessun titolo	3	0,5
Licenza elementare	8	1,4
Laurea/master	94	16,4
Licenza media inferiore	152	26,4
Diploma di maturità	318	55,3
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 38,4% degli utenti dichiara di essere lavoratore dipendente, il 14,6% è lavoratore autonomo, il 13,6% casalinga/o, il 12,9% dichiara di svolgere il lavoro di libero professionista, l'8,2% è pensionato, mentre il 7,6% sostiene di essere in cerca di occupazione. Infine, il 4,7% è studente.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Ambito di attività/professione	V.A.	%
Studente	27	4,7
In cerca di occupazione	44	7,6
Pensionata/o	47	8,2

Libero professionista	74	12,9
Casalanga/o	78	13,6
Lavoratore autonomo	84	14,6
Lavoratore dipendente	221	38,4
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il campione esaminato è composto quasi interamente da cittadini italiani, il 96,3%.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Nazionalità	V.A.	%
Italiana e straniera	5	0,9
Straniera	16	2,8
Italiana	554	96,3
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Nello specifico, la grande maggioranza dei rispondenti, l'88,2%, risiede a Tempio Pausania.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Comune di residenza	V.A.	%
Altro comune internazionale	3	0,5
Frazione di Bassacutena	7	1,2
Frazione di San Pasquale	7	1,2
Altro comune nazionale	9	1,6
Frazione di Nuchis	20	3,5
Altro comune in Sardegna	22	3,8
Tempio Pausania	507	88,2
Totale	575	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 62,3%; il 25,0% degli utenti, invece, trova poco adeguati i tempi di apertura al pubblico, mentre per l'11,1% lo sono molto e, infine, l'1,6% non li trova affatto adeguati.

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

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	V.A.	%
Per niente	9	1,6
Molto	64	11,1
Poco	144	25,0
Abbastanza	358	62,3
Totale	575	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 55,7% non la riterrebbe utile, mentre il restante 44,3% non si ritiene soddisfatto dell'orario corrente.

TABELLA 10**Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?**

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	V.A.	%
Sì	255	44,3
No	320	55,7
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 45,1% degli intervistati vorrebbe che i Servizi rimanessero aperti sia prima che dopo l'attuale orario di apertura, mentre il 35,7% vorrebbe accedere agli uffici prima, e il 19,2% dopo l'attuale orario di chiusura.

TABELLA 11**Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?**

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	V.A.	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	49	19,2
Prima dell'attuale orario di apertura	91	35,7
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	115	45,1
Totale	255	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte dei rispondenti, il 69,0%, ritiene che i tempi di attesa per accedere ai Servizi siano abbastanza adeguati, il 20,4% li considera, invece, poco

adeguati, mentre il 18,9% sostiene che lo siano molto; infine, per l'1,7% i tempi di attesa non sono affatto adeguati.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere ai Servizi sono adeguati?

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	V.A.	%
Per niente	10	1,7
Molto	51	8,9
Poco	117	20,4
Abbastanza	397	69,0
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

L'accesso alla struttura si presenta agevole per la grande maggioranza degli intervistati, l'86,3%. Il restante 13,7% ritiene, invece, che non lo sia per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	V.A.	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	79	13,7
Agevole, non presenta barriere architettoniche	496	86,3
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 71,1%, ossia la maggioranza degli utenti, afferma che la segnaletica per individuare gli sportelli sia abbastanza chiara; il 18,4% la considera, invece, poco chiara, mentre per l'8,4% degli intervistati lo è molto. Il 2,1%, infine, non la giudica affatto comprensibile.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	V.A.	%
Per niente	12	2,1
Molto	48	8,4
Poco	106	18,4
Abbastanza	409	71,1
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

La valutazione sulla pulizia degli ambienti trova quasi esclusivamente pareri positivi. Il 67,8% degli utenti considera gli ambienti abbastanza puliti e per il 26,1% lo sono molto, mentre il 6,1% è poco soddisfatto.

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

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	V.A.	%
Per niente	0	0,0
Poco	35	6,1
Molto	150	26,1
Abbastanza	390	67,8
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 61,3% degli utenti pensa che gli ambienti siano abbastanza funzionali, mentre per il 30,4% lo sono poco. Il 6,6% li considera, invece, molto funzionali, mentre per l'1,7% non lo sono.

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

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	V.A.	%
Per niente	10	1,7
Molto	38	6,6
Poco	175	30,4
Abbastanza	352	61,3
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la maggioranza dei rispondenti, il 64,2%.

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

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	V.A.	%
Insufficienti	206	35,8
Sufficienti	369	64,2
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Il 58,6% 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 31,6% e poco per il 9,6%. Soltanto lo 0,2% dei rispondenti non è per niente soddisfatto delle indicazioni ricevute.

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

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	V.A.	%
Per niente	1	0,2
Poco	55	9,6
Molto	182	31,6
Abbastanza	337	58,6
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per la maggioranza degli utenti intervistati, che corrisponde al 57,9%, il rilascio di documenti, certificati e/o informazioni agli sportelli prevede tempi abbastanza adeguati; lo sono poco per il 26,1% e molto per il 13,6%. Il 2,4% 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 2024

Valori assoluti e percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	V.A.	%
Per niente	14	2,4
Molto	78	13,6
Poco	150	26,1
Abbastanza	333	57,9
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Anche il livello di cortesia degli operatori dei Servizi valutati raccoglie principalmente pareri positivi: il 52,5% li considera abbastanza cortesi e per il 40,5% lo sono molto. Per il 6,1% lo sono poco e soltanto lo 0,9% li giudica scortesi.

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

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	V.A.	%
Per niente cortesi	5	0,9
Poco cortesi	35	6,1
Molto cortesi	233	40,5
Abbastanza cortesi	302	52,5
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La compilazione della modulistica risulta abbastanza comprensibile per la maggioranza degli utenti, il 69,4%, e lo è molto per il 15,0%. Lo è, invece, poco per il 14,7% degli intervistati e soltanto lo 0,9% ha trovato difficoltà nella compilazione della documentazione.

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

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	V.A.	%
Per niente	5	0,9
Poco	85	14,7
Molto	86	15,0
Abbastanza	399	69,4
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 59,0% dei rispondenti ritiene abbastanza soddisfacente il supporto ricevuto agli sportelli e per il 32,7% lo è molto. Ritiene, invece, tale supporto poco soddisfacente il 7,1% e l'1,2% lo giudica inadeguato.

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

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	V.A.	%
Per niente	7	1,2
Poco	41	7,1
Molto	188	32,7
Abbastanza	339	59,0
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra gli aspetti che gli utenti vorrebbero migliorare, al primo posto, con la percentuale più alta rispetto alle altre pari al 35,1%, troviamo lo snellimento della modulistica. Il 33,4% degli intervistati si ritiene soddisfatto della qualità dei Servizi e non ne vorrebbe migliorare nessun aspetto. Il 23,5% auspicerebbe un prolungamento dell'orario di apertura, il 20,5% dei rispondenti vorrebbe che i documenti e/o i certificati rilasciati dagli uffici richiedessero meno tempo di elaborazione e il 18,6% desidererebbe fosse migliorato l'aspetto della funzionalità degli ambienti; il 13,0% sostiene che possa essere perfezionata la visibilità della segnaletica, mentre il 10,4% vorrebbe fosse diminuito il tempo di attesa per accedere ai Servizi. Il 9,6% dichiara che si potrebbero migliorare la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite, mentre la cortesia e la competenza degli operatori andrebbe migliorata per il 7,8% degli intervistati. Il 7,7% avrebbe necessità che fosse agevolato l'accesso alla struttura e infine l'1,4% sostiene che si potrebbe ottimizzare la pulizia degli ambienti. In definitiva, considerate tutte le percentuali, tutti i Servizi hanno ricevuto un alto numero di pareri positivi.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	V.A.	%
Pulizia degli ambienti	8	1,4
Accesso alla struttura	44	7,6
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	45	7,8
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	55	9,6
I tempi di attesa per accedere al Servizio	60	10,4
Visibilità della segnaletica	75	13,0
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	107	18,6
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	118	20,5
Prolungamento dell'orario di apertura	135	23,5
Nessun aspetto	192	33,4
Snellimento della modulistica	202	35,1

N.B. Il totale è superiore a 100 perché era possibile fornire più di una risposta.

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 74,4% degli intervistati si sia diviso tra la valutazione eccellente (24,0%) e quella ottima (50,4%). Il 20,9% attribuisce ai Servizi una valutazione buona, mentre per il 3,7% il giudizio è discreto. Il restante 1,0% 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 2024

Valori assoluti e 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...	V.A.	%
1	6	1,0
2	21	3,7
3	120	20,9
4	290	50,4
5	138	24,0
Totale	575	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 4 (il 25,0%) ritiene poco adeguato l'orario di apertura dei Servizi e il 44,3% degli intervistati riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico. Tra questi, il 45,1% vorrebbe sia anticiparne l'apertura che posticiparne la chiusura, il 35,7% preferirebbe anticipare l'orario di apertura, mentre il 19,2% vorrebbe che i Servizi restassero aperti dopo l'attuale orario di chiusura.

La funzionalità degli ambienti

Il 30,4% degli utenti intervistati ritiene poco funzionali gli ambienti preposti ai Servizi comunali.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli

Il 35,8% 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 26,1% degli intervistati 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?”, il 33,4% dei rispondenti è d’accordo nel ritenere che non vi sia da migliorare nessun aspetto.

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

- snellimento della modulistica: **35,1%**;
- nessun aspetto: **33,4%**;
- prolungamento dell’orario di apertura: **23,5%**;
- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **20,5%**;
- funzionalità degli ambienti (numero di posti a sedere); **18,6%**;
- visibilità della segnaletica: **13,0%**;
- tempi di attesa per accedere ai Servizi: **10,4%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **9,6%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **7,8%**;
- accesso alla struttura: **7,6%**;
- pulizia degli ambienti: **1,4%**.

I **punti di forza** evidenziati dall’indagine sono:

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

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

Il Settore Affari Istituzionali e Servizi alla Persona ed alle Imprese è stato valutato da 133 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	133	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Il campione preso in esame è composto per 69,2% da donne e per il 30,8% da uomini.

TABELLA 2

Genere

Anno 2024

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	30,8
Femmina	69,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dai dati esaminati emerge che la più ampia platea degli utenti che usufruisce del Servizio, il 67,7%, 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 30,1% e, infine, il 2,2% degli intervistati è rappresentato da persone con più di 65 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2024

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	2,2
16/34	30,1
35/64	67,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna

Il 45,9% degli intervistati risulta sposato o convivente, il 41,4% è nubile o celibe, il 10,5% è separato/a o divorziato/a e, infine, il 2,2% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2024

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	2,2
Separato/divorziato	10,5
Nubile/celibe	41,4
Sposato/convivente	45,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La metà degli utenti, il 50,4%, possiede il diploma di maturità, il 26,2% la licenza di scuola media inferiore, il 21,8%, una laurea di primo livello o un master, mentre con la stessa percentuale dello 0,8% vi sono gli utenti con licenza elementare e con nessun titolo.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2024

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	0,8
Nessun titolo	0,8
Laurea/master	21,8
Licenza media inferiore	26,2
Diploma di maturità	50,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 36,2% degli utenti dichiara di essere lavoratore dipendente, il 16,5% è costituito da casalinghe/i e con la stessa percentuale del 12,0% ci sono gli studenti e i lavoratori autonomi. Il 10,5% degli intervistati dichiara di essere in cerca di

occupazione, il 9,8% di essere libero professionista ed infine, il 3,0% sono pensionati.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2024

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Pensionata/o	3,0
Libero professionista	9,8
In cerca di occupazione	10,5
Lavoratore autonomo	12,0
Studente	12,0
Casalinga/o	16,5
Lavoratore dipendente	36,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il campione esaminato è composto quasi interamente da cittadini italiani, il 94,7%.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2024

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	1,5
Straniera	3,8
Italiana	94,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Nello specifico, quasi tutti gli utenti del Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese, sono residenti a Tempio Pausania, l'88,6%. A seguire abbiamo utenti residenti in altri comuni sardi (6,0%) e con la stessa percentuale dell'1,5% i residenti nella frazione di Nuchis e in un altro comune nazionale. La percentuale dello 0,8% è la stessa per i residenti nella frazione di San Pasquale, di Bassacutena e in un altro comune internazionale.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2024

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Altro comune internazionale	0,8
Frazione di Bassacutena	0,8

Frazione di San Pasquale	0,8
Altro comune nazionale	1,5
Frazione di Nuchis	1,5
Altro comune in Sardegna	6,0
Tempio Pausania	88,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Il 64,7%, ossia la maggior parte degli utenti che ha risposto al questionario, considera l'orario di apertura del Servizio abbastanza adeguato, per il 20,3% lo è molto. Per il 14,2% invece, è poco rispondente alle aspettative. Infine, solo lo 0,8% dei rispondenti considera inadeguato l'orario di apertura del Servizio in esame.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2024

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	0,8
Poco	14,2
Molto	20,3
Abbastanza	64,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, il 55,0%, non ritiene utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 45,0% è di opinione contraria.

TABELLA 10

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

Anno 2024

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	45,0
No	55,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, il 46,7% vorrebbe anticipare l'orario di apertura, il 28,3% preferirebbe che il Servizio restasse aperto dopo l'attuale orario di chiusura ed infine, il 25,0% vorrebbe sia anticipare l'apertura che posticipare la chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2024

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	25,0
Dopo l'attuale orario di chiusura	28,3
Prima dell'attuale orario di apertura	46,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per l'accesso al Servizio hanno raccolto soprattutto pareri positivi. Sono, infatti, ritenuti abbastanza adeguati dalla maggioranza degli utenti, il 68,4%, e lo sono molto per il 19,6%. Sono, invece, giudicati poco soddisfacenti dal 9,8% degli intervistati e una percentuale pari all'2,2% non li ritiene adeguati.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Per niente	2,2
Poco	9,8
Molto	19,6
Abbastanza	68,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

L'accesso alla struttura viene giudicato in maniera prevalentemente positiva. La grande maggioranza degli utenti, il 97,8%, infatti, lo giudica agevole, mentre per il restante 2,2% non lo è, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2024

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	2,2
Agevole, non presenta barriere architettoniche	97,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è ritenuta abbastanza chiara da più della metà dei rispondenti, il 69,2% e lo è molto per il 18,0%. Si presenta, invece,

poco chiara per l'11,3% degli utenti e infine, soltanto l'1,5% è del parere che non lo sia affatto.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2024

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	1,5
Poco	11,3
Molto	18,0
Abbastanza	69,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

La pulizia degli ambienti raccoglie pareri soprattutto positivi. Il 68,4% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e lo sono molto per il 27,8%. Solo il 3,8% degli intervistati li giudica poco puliti.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Poco	3,8
Molto	27,8
Abbastanza	68,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggior parte delle persone che si sono rivolte al Servizio, il 64,7%, mentre lo sono poco per il 18,8%. Il 13,5% degli intervistati li ritiene molto funzionali e, invece, per il 3,0% non lo sono affatto.

TABELLA 16

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

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	3,0
Molto	13,5
Poco	18,8

Abbastanza	64,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli del Servizio sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 67,7%, mentre per il restante 32,3%, non lo sono.

TABELLA 17

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

Anno 2024

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	32,3
Sufficienti	67,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Le informazioni fornite dagli operatori allo sportello raccolgono pareri molto positivi. Il 50,4% dei rispondenti le giudica abbastanza precise, per il 45,0% lo sono molto, mentre lo sono poco per il 3,8% degli utenti; infine, lo 0,8% degli utenti non le ritiene per niente precise.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2024

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	0,8
Poco	3,8
Molto	45,0
Abbastanza	50,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dal 63,2% degli intervistati e lo sono molto per il 25,6%. Il 9,0% degli utenti li ritiene, invece, poco adeguati e, infine, per il 2,2% non lo sono affatto.

TABELLA 19

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

Anno 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	2,2
Poco	9,0
Molto	25,6
Abbastanza	63,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La cortesia degli operatori agli uffici raccoglie pareri soprattutto positivi. La maggioranza degli intervistati, il 57,1%, li ritiene molto cortesi e per il 41,4% lo sono abbastanza. L'1,5% dei rispondenti non li considera, invece, affatto cortesi.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2024

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Poco cortesi	0,0
Per niente cortesi	1,5
Abbastanza cortesi	41,4
Molto cortesi	57,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il parere sulla modulistica fornita negli uffici raccoglie soprattutto pareri positivi. La maggior parte degli intervistati, il 66,9%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile e il 23,3% la valuta molto comprensibile. Per l'8,3% lo è poco e per l'1,5% non lo è affatto.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2024

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	1,5
Poco	8,3
Molto	23,3
Abbastanza	66,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto ricevuto dagli operatori è abbastanza soddisfacente per il 49,5% degli utenti intervistati, lo è molto per il 48,9% e con la stessa percentuale dello 0,8% lo è poco e non lo è affatto.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2024

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	0,8
Poco	0,8
Molto	48,9
Abbastanza	49,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?*”, gli utenti hanno ritenuto che non vi sia alcun aspetto da migliorare nel 45,0% dei casi. È importante osservare che questa è la percentuale maggiore rispetto a tutte le altre. Il 25,6% degli intervistati riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura, il 20,3% vorrebbe che fosse snellita la modulistica, mentre per il 12,8% dovrebbe essere migliorata la funzionalità degli ambienti. Per l’11,3% degli utenti dovrebbero essere ottimizzati i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti o informazioni, per il 9,8% la visibilità della segnaletica e per il 7,5% andrebbero migliorate la cortesia e la competenza degli operatori. Di poco inferiore, il 6,8%, è la percentuale di coloro secondo i quali sarebbero da perfezionare la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite e il 3,0% degli utenti auspica un miglioramento nella pulizia degli ambienti. Con la stessa percentuale del 2,2%, gli intervistati ritengono possano essere accorciati i tempi di attesa per accedere al Servizio e che l’accesso alla struttura andrebbe migliorato.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2024

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Accesso alla struttura	2,2
I tempi di attesa per accedere al Servizio	2,2
Pulizia degli ambienti	3,0
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	6,8
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	7,5
Visibilità della segnaletica	9,8
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	11,3
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	12,8
Snellimento della modulistica	20,3

Prolungamento dell'orario di apertura	25,6
Nessun aspetto	45,0

N.B. Il totale è superiore a 100 perché era possibile fornire più di una risposta.
Fonte: Eurispes Sardegna.

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 48,9% degli intervistati ha espresso un giudizio ottimo in merito e il 40,6% ne ha dato una valutazione eccellente. Il 10,5% degli utenti giudica tale Servizio buono.

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 2024

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	0,0
3	10,5
4	48,9
5	40,6
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**.

La funzionalità degli ambienti

Il 18,8% degli utenti intervistati, ritiene poco funzionali gli ambienti preposti al Servizio preso in esame.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli

Il 32,3% degli utenti intervistati non ritiene sufficienti i posti a sedere per l'attesa agli sportelli.

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 45,0% dei casi, e perciò, è di grande importanza osservare che questa è la percentuale maggiore rispetto a tutte le altre.

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

- prolungamento dell'orario di apertura: **25,6%**;
- snellimento della modulistica: **20,3%**;
- numero di posti a sedere per l'attesa: **12,8%**;
- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **11,3%**;
- visibilità della segnaletica: **9,8%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **7,5%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **6,8%**;
- pulizia degli ambienti: **3,0%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **2,2%**;
- accesso alla struttura: **2,2%**;

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

- l'orario di apertura del Servizio;
- i tempi di attesa per accedere al Servizio;
- l'accesso alla struttura;
- la segnaletica per individuare gli sportelli;
- la pulizia degli ambienti;
- la completezza e la precisione delle informazioni fornite dagli operatori;
- i tempi di attesa per il rilascio di documenti;
- 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 eccellente e le esigue 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 Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio - Settore Tecnico

Servizio valutato

Il Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico è stato valutato da 111 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi al Patrimonio ed al Territorio	111	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio è di genere maschile, il 65,8%.

TABELLA 2

Genere

Anno 2024

Valori percentuali

Genere	%
Femmina	34,2
Maschio	65,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

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 77,5%. Nel 12,6% dei casi, gli utenti hanno più di 65 anni, mentre il 9,9% degli intervistati ha un'età compresa tra i 16 e 34 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2024

Valori percentuali

Fasce di età	%
16/34	9,9
65 anni e oltre	12,6
35/64	77,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Poco più della metà degli intervistati, il 56,8%, è sposato o convivente, il 21,6% è nubile o celibe e il 16,2% ha dichiarato di essere separato o divorziato. Infine, l'5,4% degli utenti è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2024

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	5,4
Separato/divorziato	16,2
Nubile/celibe	21,6
Sposato/convivente	56,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 56,8% dei rispondenti possiede il diploma di maturità, il 27,0% la laurea o un master, il 15,3% ha la licenza media inferiore mentre lo 0,9% degli utenti dichiara di possedere la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2024

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	0,0
Licenza elementare	0,9
Licenza media inferiore	15,3
Laurea/master	27,0
Diploma di maturità	56,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Gli utenti che si rivolgono al settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio sono perlopiù lavoratori dipendenti (33,4%). Seguono i liberi professionisti, con

una percentuale del 25,2% e i lavoratori autonomi con il 20,7%. Con la percentuale dell'8,1% troviamo le casalinghe/i e con il 6,3% i pensionati. Il 4,5% è in cerca di occupazione e infine gli studenti costituiscono l'1,8% del campione.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2024

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	1,8
In cerca di occupazione	4,5
Pensionata/o	6,3
Casalinga/o	8,1
Lavoratore autonomo	20,7
Libero professionista	25,2
Lavoratore dipendente	33,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

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

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2024

Valori percentuali

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

Fonte: Eurispes Sardegna.

La gran parte degli intervistati è residente a Tempio Pausania (82,0%). Con la percentuale del 6,3% hanno risposto gli utenti residenti in un comune sardo, con il 4,5% quelli residenti in un comune nazionale, e con la stessa percentuale del 2,7% coloro che sono residenti nella frazione di San Pasquale e di Nuchis. Infine, l'1,8% è costituito dai residenti nella frazione di Bassacutena.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2024

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Altro comune internazionale	0,0
Frazione di Bassacutena	1,8

Frazione di Nuchis	2,7
Frazione di San Pasquale	2,7
Altro comune nazionale	4,5
Altro comune in Sardegna	6,3
Tempio Pausania	82,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Secondo l'opinione del 45,1% degli utenti intervistati, l'orario di apertura è abbastanza adeguato, mentre per il 41,4% lo è poco. Il 13,5%, invece, lo ritiene molto adeguato.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2024

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	0,0
Molto	13,5
Poco	41,4
Abbastanza	45,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 56,8% degli intervistati vorrebbe che l'orario di apertura del Servizio fosse esteso, mentre il 43,2%, non lo ritiene necessario.

TABELLA 10

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

Anno 2024

Valori percentuali

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

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, il 52,4% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'orario di apertura che dopo l'orario di chiusura, il 38,1%, preferirebbe che il Servizio aprisse prima, mentre il 9,5% auspica l'estensione dell'orario dopo l'attuale orario di chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2024

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	9,5
Prima dell'attuale orario di apertura	38,1
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	52,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti intervistati, il 60,4%, ritiene che i tempi di attesa per accedere al Servizio siano abbastanza adeguati alle proprie esigenze, mentre lo sono poco per il 25,2%. Lo sono, invece, molto per il 14,4% dei rispondenti.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Per niente	0,0
Molto	14,4
Poco	25,2
Abbastanza	60,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per la maggioranza degli utenti, l'82,9%, l'accesso alla struttura è agevole, mentre per il 17,1% non lo è, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2024

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	17,1
Agevole, non presenta barriere architettoniche	82,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli si presenta abbastanza chiara per il 63,1% degli utenti, lo è poco per il 26,1%, per l'8,1% è molto chiara ed infine per il 2,7% non lo è per niente.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2024

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	2,7
Molto	8,1
Poco	26,1
Abbastanza	63,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

Il 66,7% dei rispondenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, e lo sono molto per il 26,1%; il 7,2% degli utenti giudica, invece, gli ambienti poco puliti.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	0,0
Poco	7,2
Molto	26,1
Abbastanza	66,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggioranza dei rispondenti, il 57,7%, mentre lo sono poco per il 29,7%; sono giudicati molto funzionali dall'11,7% degli utenti, e solo per lo 0,9% 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 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	0,9
Molto	11,7
Poco	29,7
Abbastanza	57,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la gran parte degli intervistati, il 69,4%, mentre per il restante 30,6% non lo sono.

TABELLA 17

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

Anno 2024

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	30,6
Sufficienti	69,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Il 60,4% degli intervistati giudica abbastanza precise le informazioni che vengono fornite allo sportello e per il 37,8% lo sono molto; lo sono, invece, poco per l'1,8% degli utenti.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2024

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	0,0
Poco	1,8
Molto	37,8
Abbastanza	60,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dal 55,9% degli utenti; il 23,4% degli intervistati, invece, li considera poco adeguati, mentre per il 20,7% lo sono molto.

TABELLA 19

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

Anno 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	0,0
Molto	20,7
Poco	23,4
Abbastanza	55,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 52,3% degli intervistati ritiene che gli operatori agli sportelli siano abbastanza cortesi e il 47,7% sostiene che lo siano molto.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2024

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	0,0
Poco cortesi	0,0
Molto cortesi	47,7
Abbastanza cortesi	52,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, il 66,7%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, lo è molto per il 21,6% e poco per l'11,7%.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2024

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	0,0
Poco	11,7
Molto	21,6
Abbastanza	66,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti, il 59,5%, si ritiene abbastanza soddisfatto del supporto ricevuto e il 38,7% lo è molto; l'1,8% lo è, invece, poco.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2024

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	0,0
Poco	1,8
Molto	38,7
Abbastanza	59,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?*”, il 38,7% degli utenti vorrebbe fosse snellita la modulistica, il 32,4% è soddisfatto del servizio fornito ed il 30,6% dei rispondenti vorrebbe prolungare l’orario di apertura. Il 25,2% ritiene importante il miglioramento della visibilità della segnaletica ed il 18,9% auspica un miglioramento che riguardi la funzionalità degli ambienti. Il 16,2% vorrebbe un miglioramento dell’accesso alla struttura, il 15,3% degli intervistati lo riterrebbe utile nei tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni ed il 14,4%, invece, nella diminuzione dei tempi di attesa per l’accesso al Servizio. L’1,8% dei rispondenti ritiene sia migliorabile la pulizia degli ambienti; infine, solo lo 0,9% vorrebbe venissero fornite allo sportello informazioni più precise e complete.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2024

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	0,0
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	0,9
Pulizia degli ambienti	1,8
I tempi di attesa per accedere al Servizio	14,4
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	15,3
Accesso alla struttura	16,2
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	18,9
Visibilità della segnaletica	25,2
Prolungamento dell’orario di apertura	30,6
Nessun aspetto	32,4
Snellimento della modulistica	38,7

N.B. Il totale è superiore a 100 perché era possibile fornire più di una risposta.

Fonte: Eurispes Sardegna.

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 55,0% degli intervistati ha espresso una valutazione ottima e il 23,4% ha dato un giudizio eccellente in merito. Per il 20,7% degli utenti tale Servizio è buono, mentre per lo 0,9% 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 2024

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	0,9
3	20,7
4	55,0
5	23,4
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.
- A seguire l'elenco delle **criticità**.

L'orario di apertura del Servizio

L'orario di apertura del Servizio è stato giudicato poco adeguato dal 41,4% degli utenti intervistati, e in base alle esigenze espresse, il 56,8% riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico. Nello specifico, il 52,4% dei rispondenti riterrebbe utile l'estensione dell'orario sia prima dell'apertura che dopo la chiusura, il 38,1% vorrebbe accedervi prima dell'attuale orario di apertura, mentre solo il 9,5% preferirebbe che il Servizio rimanesse aperto dopo l'orario corrente di chiusura.

I tempi di attesa per accedere al Servizio

Per il 25,2% degli intervistati i tempi di attesa per accedere al Servizio sono poco adeguati.

L'individuazione degli sportelli tramite la segnaletica

Il 26,1% dei rispondenti sostiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia poco chiara e per il 2,7% non lo è per niente.

Funzionalità degli ambienti

Il 29,7% degli utenti sostiene che gli ambienti siano poco funzionali.

Posti a sedere per l'attesa

Il 30,6% 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 23,4% degli intervistati, i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono poco adeguati.

Miglioramenti dei Servizi

Alla domanda “Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati”, il 38,7% dei rispondenti è d'accordo nel ritenere che vi sia la necessità dello snellimento della modulistica. 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:

- nessun aspetto: **32,4%**;
- prolungamento dell'orario di apertura: **30,6%**;
- visibilità della segnaletica: **25,2%**;
- numero di posti a sedere per l'attesa: **18,9%**;
- accesso alla struttura: **16,2%**;
- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **15,3%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **14,4%**;
- pulizia degli ambienti: **1,8%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **0,9%**.

I **punti di forza** evidenziati dall'indagine sono:

- l'accesso alla struttura;
- pulizia degli ambienti;
- precisione delle informazioni che vengono fornite dagli operatori;
- la cortesia e la competenza degli operatori 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 **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 111 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Settore Economico Finanziario ICT e Personale	111	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 63,1%.

TABELLA 2

Genere

Anno 2024

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	36,9
Femmina	63,1
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 75,7%. Il 12,6% del campione rappresenta coloro che hanno più di 65 anni e l'11,7% delle persone che si rivolgono al Settore preso in esame ha un'età compresa tra i 16 e i 34 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2024

Valori percentuali

Fasce di età	%
16/34	11,7
65 anni e oltre	12,6
35/64	75,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti, il 64,0%, è sposato/a o convivente, il 16,2% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a, il 12,6% è nubile o celibe e il 7,2% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2024

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	7,2
Nubile/celibe	12,6
Separato/divorziato	16,2
Sposato/convivente	64,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti che ha usufruito del Settore nel periodo preso in esame, il 64,0%, è in possesso del diploma di maturità, il 23,4% del titolo di licenza media inferiore e il 12,6% ha una laurea oppure un master.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2024

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	0,0
Nessun titolo	0,0
Laurea/master	12,6
Licenza media inferiore	23,4
Diploma di maturità	64,0
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 50,5%, seguiti

dai lavoratori autonomi, con il 13,5%; l'11,7% è rappresentato dai liberi professionisti, con la percentuale del 9,9% troviamo i pensionati, con l'8,1% casalinghe/i e il 4,5% è in cerca di occupazione. Infine, l'1,8% è costituito da studenti.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2024

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	1,8
In cerca di occupazione	4,5
Casalinga/o	8,1
Pensionata/o	9,9
Libero professionista	11,7
Lavoratore autonomo	13,5
Lavoratore dipendente	50,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti che hanno usufruito del Settore nel periodo preso in esame sono cittadini italiani (97,3%).

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2024

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,9
Straniera	1,8
Italiana	97,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Quasi tutti gli utenti che hanno valutato il Servizio sono residenti a Tempio, il 93,7%. Il 2,7% è costituito dai residenti nella frazione di Nuchis e infine, con la stessa percentuale dello 0,9% si distinguono gli utenti della frazione di San Pasquale, di altri comuni della Sardegna, di altri comuni nazionali ed internazionali.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2024

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Frazione di Bassacutena	0,0
Altro comune internazionale	0,9

Altro comune in Sardegna	0,9
Altro comune nazionale	0,9
Frazione di San Pasquale	0,9
Frazione di Nuchis	2,7
Tempio Pausania	93,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 64,9%, considera l'orario di apertura del Servizio abbastanza adeguato, e il 28,8%, lo ritiene poco adeguato alle proprie esigenze; per il 4,5% lo è molto ed infine, l'1,8% lo considera inadeguato.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2024

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	1,8
Molto	4,5
Poco	28,8
Abbastanza	64,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, il 55,9%, non ritiene necessario l'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 44,1% lo vorrebbe.

TABELLA 10

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

Anno 2024

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	44,1
No	55,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, il 55,1% degli utenti vorrebbe che fosse accessibile sia prima dell'attuale orario di apertura che dopo, il 32,7% degli utenti preferirebbe l'anticipazione dell'apertura, mentre il 12,2% vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2024

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	12,2
Prima dell'attuale orario di apertura	32,7
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	55,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono stati ritenuti abbastanza adeguati dalla maggioranza degli utenti, l'82,9%, mentre lo sono poco per il 12,6%. Sono stati, invece, giudicati inadeguati dal 2,7% dei rispondenti e molto inadeguati dall'1,8%.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Molto	1,8
Per niente	2,7
Poco	12,6
Abbastanza	82,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggioranza degli utenti, il 73,9%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre non lo è per la presenza di barriere architettoniche per il restante 26,1% degli intervistati.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2024

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	26,1
Agevole, non presenta barriere architettoniche	73,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è abbastanza chiara per il 67,6% dei rispondenti, mentre lo è poco per il 27,9%. Non è affatto chiara per il 2,7% degli utenti e molto chiara per l'1,8%.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2024

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Molto	1,8
Per niente	2,7
Poco	27,9
Abbastanza	67,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

La pulizia degli ambienti raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 66,7% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, per il 28,8% lo sono molto e solo per il 4,5% degli intervistati sono poco puliti.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Poco	4,5
Molto	28,8
Abbastanza	66,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte delle persone che usufruiscono del Servizio, il 55,0%, ritiene che gli ambienti siano poco funzionali, lo sono abbastanza per il 41,4%; il 2,7% non li ritiene affatto funzionali e solo lo 0,9% li ritiene molto funzionali.

TABELLA 16

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

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Molto	0,9
Per niente	2,7

Abbastanza	41,4
Poco	55,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono insufficienti per la maggior parte degli intervistati, il 57,7%, mentre per il restante 42,3% sono sufficienti.

TABELLA 17

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

Anno 2024

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Sufficienti	42,3
Insufficienti	57,7
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 54,1%, infatti, le giudica abbastanza precise, per il 44,1% lo sono molto e solo l'1,8% le ritiene poco precise.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2024

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	0,0
Poco	1,8
Molto	44,1
Abbastanza	54,1
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 67,6%, mentre lo sono poco per il 16,2%. Il 15,3% li ritiene molto adeguati e solo lo 0,9% 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 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	0,9
Molto	15,3
Poco	16,2
Abbastanza	67,6
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 55,9%, infatti, li ritiene molto cortesi e per il 42,3% lo sono abbastanza. La stessa percentuale dello 0,9% ritiene che lo siano poco o per niente.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2024

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Poco cortesi	0,9
Per niente cortesi	0,9
Abbastanza cortesi	42,3
Molto cortesi	55,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il giudizio sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. Il 74,8% degli utenti, ossia la grande maggioranza, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, per il 16,2% lo è molto, mentre solo per il 9,0% lo è poco.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2024

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	0,0
Poco	9,0
Molto	16,2
Abbastanza	74,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto offerto agli utenti dagli operatori del Settore è abbastanza soddisfacente per gran parte degli intervistati, il 52,3%, e per il 43,2% lo è molto. Il 3,6% lo reputa poco soddisfacente e lo 0,9% per niente soddisfacente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2024

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	0,9
Poco	3,6
Molto	43,2
Abbastanza	52,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?*”, la percentuale maggiore rispetto alle altre, il 37,8%, vorrebbe fosse migliorata la funzionalità degli ambienti. Il 32,4% vorrebbe che fosse snellita la modulistica, per il 31,5% non è necessario alcun miglioramento, il 21,6% riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura e il 19,8% vorrebbe fosse migliorata la visibilità della segnaletica. Il 14,4% degli utenti vorrebbe fosse migliorato l’accesso alla struttura, il 9,9% vorrebbe fossero ridotti i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni e il 3,6% vorrebbe fossero migliorate la completezza e la precisione delle informazioni. L’1,8% auspica la riduzione dei tempi di attesa per accedere al Servizio. Con la stessa percentuale dello 0,9% gli utenti preferirebbero vedere migliorate la pulizia degli ambienti e la cortesia e la competenza degli operatori agli sportelli/uffici.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2024

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	0,9
Pulizia degli ambienti	0,9
I tempi di attesa per accedere al Servizio	1,8
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	3,6
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	9,9
Accesso alla struttura	14,4
Visibilità della segnaletica	19,8
Prolungamento dell'orario di apertura	21,6
Nessun aspetto	31,5
Snellimento della modulistica	32,4
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	37,8

N.B. Il totale è superiore a 100 perché era possibile fornire più di una risposta.

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 62,2% degli utenti intervistati ha espresso un ottimo giudizio in merito e il 23,4% una valutazione eccellente. Per il 13,5% degli utenti la valutazione del Servizio è buona, mentre per lo 0,9% 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 2024

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	0,9
3	13,5
4	62,2
5	23,4
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 28,8% degli utenti intervistati, considera l'orario di apertura del Servizio poco adeguato e per l'1,8% non lo è per niente. Il 44,1% dei rispondenti, infatti, riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura degli uffici al pubblico. Nello specifico, tra questi, la maggior parte, il 55,1%, vorrebbe estendere l'orario sia prima che dopo l'orario di chiusura, il 32,7% preferirebbe anticipare l'orario di apertura del Settore, mentre il 12,2% lo vorrebbe estendere dopo l'attuale chiusura.

L'individuazione degli sportelli

Il 27,9% 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 55,0% degli intervistati sostiene che gli ambienti siano poco funzionali.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli

Il 57,7% degli utenti ritiene siano insufficienti i posti a sedere per l'attesa agli sportelli.

Miglioramenti dei Servizi

Alla domanda “Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati”, la percentuale più alta rispetto alle altre, il 37,8%, vorrebbe venisse migliorata la funzionalità degli ambienti, col numero di posti a sedere.

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

- snellimento della modulistica: **32,4%**;
- nessun aspetto: **31,5%**;
- prolungamento dell'orario di apertura: **21,6%**;
- visibilità della segnaletica: **19,8%**;
- accesso alla struttura: **14,4%**;
- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **9,9%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **3,6%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **1,8%**;
- pulizia degli ambienti: **0,9%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **0,9%**.

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;
- i tempi di attesa per il rilascio di documenti;
- 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 106 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio Polizia Locale	106	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 54,7%, appartiene al genere maschile, il restante 45,3% al genere femminile.

TABELLA 2

Genere

Anno 2024

Valori percentuali

Genere	%
Femmina	45,3
Maschio	54,7
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 56,6%. Nel 22,6% dei casi hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e il 20,8% degli intervistati, invece, ha più di 65 anni.

TABELLA 3**Fasce di età**

Anno 2024

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	20,8
16/34	22,6
35/64	56,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti, il 54,7%, è sposato/a o convivente. Il 22,6% ha dichiarato di essere nubile/celibe, il 12,3% è separato/a o divorziato/a e il 10,4% è vedovo/a.

TABELLA 4**Stato civile**

Anno 2024

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	10,4
Separato/divorziato	12,3
Nubile/celibe	22,6
Sposato/convivente	54,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti che ha usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, il 62,3%, è in possesso del diploma di maturità, il 20,8% ha la licenza media inferiore, il 15,1% il diploma di laurea o un master, e, infine, con la stessa percentuale dello 0,9%, quella elementare o nessun titolo.

TABELLA 5**Titolo di studio**

Anno 2024

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	0,9
Nessun titolo	0,9
Laurea/master	15,1
Licenza media inferiore	20,8
Diploma di maturità	62,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 43,4% degli utenti intervistati nel periodo preso in esame è lavoratore dipendente, il 17,0% lavoratore autonomo, il 14,1% pensionato, i liberi professionisti sono l'11,3%, e con la stessa percentuale del 5,7% ci sono persone in cerca di occupazione e casalinghe/i. Infine, il 2,8% del campione è costituito da studenti.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2024

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	2,8
Casalinga/o	5,7
In cerca di occupazione	5,7
Libero professionista	11,3
Pensionata/o	14,1
Lavoratore autonomo	17,0
Lavoratore dipendente	43,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Quasi tutti gli utenti intervistati, il 95,3%, sono italiani.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2024

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	1,9
Straniera	2,8
Italiana	95,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti è residente a Tempio Pausania (84,0%), il 6,6% appartiene alla frazione di Nuchis e con la stessa percentuale, il 3,8%, ci sono coloro che appartengono alla frazione di Bassacutena e chi risiede in un altro comune della Sardegna. Allo stesso modo, con la stessa percentuale dello 0,9% troviamo gli utenti provenienti da un comune nazionale o internazionale.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2024

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Frazione di San Pasquale	0,0

Altro comune internazionale	0,9
Altro comune nazionale	0,9
Altro comune in Sardegna	3,8
Frazione di Bassacutena	3,8
Frazione di Nuchis	6,6
Tempio Pausania	84,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 62,3%, considera l'orario di apertura del Servizio al pubblico abbastanza adeguato, il 31,1%, lo ritiene, invece, poco adeguato, mentre per il 3,8% dei rispondenti, lo è molto; infine l'orario non è ritenuto affatto adeguato dal 2,8% degli utenti.

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

Anno 2024

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	2,8
Molto	3,8
Poco	31,1
Abbastanza	62,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, il 52,8%, non riterrebbe utile l'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 47,2% lo ritiene necessario.

TABELLA 10**Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?**

Anno 2024

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	47,2
No	52,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggioranza degli utenti, il 52,0%, vorrebbe che l'ampliamento dell'orario fosse esteso sia prima dell'attuale orario di apertura che dopo quello di chiusura, il 26,0% vorrebbe l'ampliamento oltre l'attuale orario di chiusura, mentre il 22,0% preferirebbe che il Servizio aprisse prima.

TABELLA 11

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

Anno 2024

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Prima dell'attuale orario di apertura	22,0
Dopo l'attuale orario di chiusura	26,0
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	52,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono ritenuti abbastanza adeguati dal 69,8% degli intervistati, mentre lo sono poco per il 26,4%; sono giudicati, invece, con la stessa percentuale dell'1,9%, molto e per niente adeguati.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Molto	1,9
Per niente	1,9
Poco	26,4
Abbastanza	69,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggioranza degli utenti, l'84,0%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre è di opinione contraria il 16,0% dei rispondenti, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2024

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	16,0
Agevole, non presenta barriere architettoniche	84,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è ritenuta abbastanza chiara dalla maggior parte dei rispondenti, il 78,3%. Si presenta, invece, poco chiara per il

12,3%, e lo è molto, per il 6,6%. Infine, non è ritenuta per niente chiara dal 2,8% degli intervistati.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2024

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	2,8
Molto	6,6
Poco	12,3
Abbastanza	78,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

Il 68,9% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e per il 22,6% lo sono molto. Infine, l'8,5% dei rispondenti ritiene gli ambienti poco puliti.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Poco	8,5
Molto	22,6
Abbastanza	68,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per il 73,6% delle persone intervistate gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali, e lo sono poco per il 19,2%. Il 4,7%, invece, li ritiene molto funzionali, e l'1,9% dei rispondenti ritiene non lo siano 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 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	1,9
Molto	4,7
Poco	19,8

Abbastanza	73,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per la maggior parte degli intervistati, l'81,1%, i posti a sedere per l'attesa del Servizio sono sufficienti, mentre non lo sono per il restante 18,9%.

TABELLA 17

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

Anno 2024

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	18,9
Sufficienti	81,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Il 63,2% giudica le informazioni fornite dagli operatori allo sportello abbastanza precise, mentre per il 24,5% lo sono poco. Per il 12,3% degli intervistati, invece, sono molto precise.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2024

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	7,8
Molto	12,3
Poco	24,5
Abbastanza	63,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati poco adeguati dal 51,9% degli intervistati, mentre lo sono abbastanza per il 43,4%; li considera, invece, per niente adeguati il 2,8%, e lo sono molto per l'1,9% dei rispondenti.

TABELLA 19

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

Anno 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Molto	1,9
Per niente	2,8
Abbastanza	43,4
Poco	51,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La valutazione che riguarda la cortesia degli operatori verso l'utenza raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 64,2%, quindi, la maggioranza, li ritiene abbastanza cortesi e per il 17,9% lo sono molto. Il 17,0% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e lo 0,9% degli utenti non li ritiene cortesi affatto.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2024

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	0,9
Poco cortesi	17,0
Molto cortesi	17,9
Abbastanza cortesi	64,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli intervistati, il 67,9%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, mentre lo è poco per il 25,5%; lo è, invece, molto, per il 4,7% degli utenti e per l'1,9% non lo è affatto.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2024

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	1,9
Molto	4,7
Poco	25,5
Abbastanza	67,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto ricevuto presso il Servizio di Polizia Locale è abbastanza soddisfacente per il 67,9% degli utenti intervistati, mentre per il 17,9% lo è poco. Il 10,4% lo ritiene, invece, molto soddisfacente, e infine per il 3,8% degli intervistati non lo è per niente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2024

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	3,8
Molto	10,4
Poco	17,9
Abbastanza	67,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?*”, il 51,9% degli intervistati vorrebbe che fosse snellita la modulistica, il 37,7%, preferirebbe fossero diminuiti i tempi di attesa per il rilascio dei documenti e/o certificati, il 25,5% degli utenti riterrebbe utile un prolungamento dell’orario di apertura, mentre il 24,5% è d’accordo nel ritenere che non vi sia da migliorare alcun aspetto. Il 18,9% vorrebbe fosse diminuita l’attesa per accedere al Servizio, il 17,9% vorrebbe maggior precisione e completezza delle informazioni fornite dagli operatori e il 16,0% degli intervistati auspica un miglioramento della cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici. Per il 7,5% bisognerebbe implementare la funzionalità degli ambienti, aumentando il numero dei posti a sedere e il 5,7% ritiene che si possa migliorare sia la segnaletica poco visibile sia l’accesso alla struttura, rendendolo più adeguato. Infine, lo 0,9% degli intervistati ritiene che il miglioramento dovrebbe riguardare la pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2024

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	0,9
Accesso alla struttura	5,7
Visibilità della segnaletica	5,7
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	7,5
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	16,0
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	17,9
I tempi di attesa per accedere al Servizio	18,9
Nessun aspetto	24,5
Prolungamento dell’orario di apertura	25,5

Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	37,7
Snellimento della modulistica	51,9

N.B. Il totale è superiore a 100 perché era possibile fornire più di una risposta.

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 39,7% degli intervistati ha formulato un giudizio ottimo in merito. Il 37,7% ne dà una valutazione buona e per l'11,3% degli utenti tale Servizio è eccellente. Il 7,5% dei rispondenti lo giudica discreto e il 3,8% 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 2024

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	3,8
2	7,5
3	37,7
4	39,7
5	11,3
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.
- A seguire l'elenco delle **criticità**.

Gli orari di apertura del Servizio

Gli orari di apertura del Servizio sono giudicati poco adeguati dal 31,1% degli intervistati e tra questi, il 47,2% riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico; nello specifico, il 52,0% riterrebbe utile sia anticipare l'orario di apertura che posticipare la chiusura, il 26,0% vorrebbe prolungare

l'orario di chiusura, ed infine il 22,0% vorrebbe fosse anticipato l'orario di apertura.

I tempi di attesa per accedere al Servizio

Per il 26,4% degli intervistati i tempi di attesa per accedere al Servizio sono poco adeguati.

Funzionalità degli ambienti

Il 19,8% degli utenti considera gli ambienti poco funzionali.

La precisione delle informazioni fornite dagli operatori

Il 24,5% degli intervistati ritiene poco precise le informazioni che vengono fornite dagli operatori.

I tempi di attesa per il rilascio di documenti

Il 51,9% degli utenti ritiene poco adeguati i tempi di attesa per il rilascio dei documenti.

La comprensione della modulistica

Per il 25,5% degli intervistati la modulistica è poco comprensibile.

Miglioramenti dei Servizi

Alla domanda “Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati?”, il 51,9% 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 altri aspetti che gli utenti vorrebbero fossero migliorati:

- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **37,7%**;
- prolungamento dell'orario di apertura: **25,5%**;
- nessun aspetto: **24,5%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **18,9%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **17,9%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **16,0%**;
- funzionalità degli ambienti/numero di posti a sedere: **7,5%**;
- visibilità della segnaletica: **5,7%**;
- accesso alla struttura: **5,7%**;
- pulizia degli ambienti: **0,9%**.

I punti di forza evidenziati dall'indagine sono:

- visibilità della segnaletica;
- accesso alla struttura;



- pulizia degli ambienti;
- la cortesia degli operatori;
- 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 **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 114 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2024

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi Sociali e Plus	114	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 78,9%, appartiene al genere femminile.

TABELLA 2

Genere

Anno 2024

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	21,1
Femmina	78,9
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 75,4%. Nel 15,8% dei casi gli utenti hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e la percentuale minore, corrispondente all'8,8%, è rappresentata, invece, da coloro che hanno più di 65 anni.

TABELLA 3**Fasce di età**

Anno 2024

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	8,8
16/34	15,8
35/64	75,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 51,7% degli utenti è sposato/a o convivente, il 20,2% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a, il 19,3% è nubile o celibe e l'8,8% è vedovo/a.

TABELLA 4**Stato civile**

Anno 2024

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	8,8
Nubile/celibe	19,3
Separato/divorziato	20,2
Sposato/convivente	51,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 45,6% degli utenti possiede la licenza media inferiore, il 44,7% il diploma di maturità, la stessa percentuale di 4,4% rappresenta gli utenti che hanno la laurea o un master e la licenza elementare. Infine, lo 0,9% dichiara di non possedere alcun titolo.

TABELLA 5**Titolo di studio**

Anno 2024

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Nessun titolo	0,9
Laurea/master	4,4
Licenza elementare	4,4
Diploma di maturità	44,7
Licenza media inferiore	45,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

A rivolgersi più frequentemente ai Servizi Sociali e Plus, con le rispettive percentuali del 29,8% e del 28,1%, sono lavoratori dipendenti e casalinghe/i. Il

12,3% è rappresentato da utenti in cerca di occupazione, il 10,5% da lavoratori autonomi e l'8,8% sono pensionati. La percentuale del 7,0% è rappresentata dai liberi professionisti e il 3,5% da studenti.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2024

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	3,5
Libero professionista	7,0
Pensionata/o	8,8
Lavoratore autonomo	10,5
In cerca di occupazione	12,3
Casalinga/o	28,1
Lavoratore dipendente	29,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Quasi tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame sono di nazionalità italiana (94,7%).

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2024

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,0
Straniera	5,3
Italiana	94,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati risiede a Tempio Pausania, il 92,0%. Le percentuali minori riguardano: la frazione di Nuchis (4,4%), la frazione di San Pasquale e altri comuni sardi con la stessa percentuale dell'1,8%.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2024

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Altro comune internazionale	0,0
Altro comune nazionale	0,0
Frazione di Bassacutena	0,0
Altro comune in Sardegna	1,8
Frazione di San Pasquale	1,8

Frazione di Nuchis	4,4
Tempio Pausania	92,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 73,7%, considera l'orario di apertura del Servizio al pubblico abbastanza adeguato, mentre per il 12,3% lo è poco. L'11,4% degli utenti lo considera, invece, molto adeguato, mentre non lo è per niente solo per il 2,6% dei rispondenti.

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

Anno 2024

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	2,6
Molto	11,4
Poco	12,3
Abbastanza	73,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 71,0% degli utenti non ritiene necessaria l'utilità dell'estensione dell'orario di apertura del Servizio al pubblico, mentre il restante 29,0% è di opinione contraria.

TABELLA 10**Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?**

Anno 2024

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	29,0
No	71,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, il 42,4% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'apertura sia dopo la chiusura, il 36,4% prima dell'attuale orario di apertura ed infine, il 21,2% vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2024

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	21,2
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	36,4
Prima dell'attuale orario di apertura	42,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono giudicati abbastanza adeguati dalla maggior parte degli utenti, il 64,0%, mentre lo sono poco per il 29,8%. Il 4,4% degli intervistati ritiene gli orari di accesso al Servizio molto adeguati, mentre per l'1,8% non lo sono per niente.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Per niente	1,8
Molto	4,4
Poco	29,8
Abbastanza	64,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La grande maggioranza degli utenti giudica agevole l'accesso alla struttura, il 90,4%, mentre non è ritenuto agevole, per la presenza di barriere architettoniche, dal restante 9,6%.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2024

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	9,6
Agevole, non presenta barriere architettoniche	90,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è giudicata abbastanza chiara dalla maggior parte dei rispondenti, il 78,0%; si presenta, invece, poco chiara per il

15,8%, mentre lo è molto per il 5,3% degli utenti. Infine, non è per niente chiara per lo 0,9% degli intervistati.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2024

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	0,9
Molto	5,3
Poco	15,8
Abbastanza	78,0
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 68,4%, ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e per il 24,6% lo sono molto, mentre vengono giudicati poco puliti dal 7,0% degli intervistati.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Poco	7,0
Molto	24,6
Abbastanza	68,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggior parte degli intervistati, il 68,4%, mentre lo sono poco per il 30,7%. Solo lo 0,9% li ritiene molto funzionali.

TABELLA 16

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

Anno 2024

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	0,0
Molto	0,9

Poco	30,7
Abbastanza	68,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa del Servizio sono sufficienti per la maggior parte degli intervistati, il 60,5%, mentre non lo sono per il restante 39,5%.

TABELLA 17

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

Anno 2024

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	39,5
Sufficienti	60,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

La maggior parte degli utenti, il 66,7%, giudica le informazioni fornite allo sportello dagli operatori abbastanza precise, lo sono poco per il 17,5% e lo sono, invece, molto per il 15,8% degli intervistati.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2024

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	0,0
Molto	15,8
Poco	17,5
Abbastanza	66,7
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 57,9%, mentre lo sono poco per il 34,2%. Sono ritenuti per niente adeguati dal 6,1% degli utenti e lo sono, invece, molto, per il restante 1,8% dei rispondenti.

TABELLA 19

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

Anno 2024

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Molto	1,8
Per niente	6,1
Poco	34,2
Abbastanza	57,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La cortesia degli addetti al Servizio verso l'utenza raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 64,9% ritiene gli operatori abbastanza cortesi e per il 20,2% lo sono molto. Il 14,0% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e, infine, lo 0,9% non li ritiene per niente cortesi.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2024

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	0,9
Poco cortesi	14,0
Molto cortesi	20,2
Abbastanza cortesi	64,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli intervistati, il 71,0%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, mentre per il 21,1% lo è poco. Il 7,0% la giudica, invece, molto comprensibile e per lo 0,9% non lo è affatto.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2024

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	0,9
Molto	7,0
Poco	21,1
Abbastanza	71,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto ricevuto è abbastanza soddisfacente per la maggior parte degli intervistati, il 67,5%, e lo è molto per il 18,4%; lo è, invece, poco per il 13,2% e per lo 0,9% dei rispondenti non lo è per niente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2024

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	0,9
Poco	13,2
Molto	18,4
Abbastanza	67,5
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 36,0%, è rappresentata da coloro che riterrebbero utile lo snellimento della modulistica.

Con la stessa percentuale del 30,7% vi sono gli utenti che non ritengono necessario alcun miglioramento del Servizio e che invece vorrebbero che fossero abbreviati i tempi di attesa per il rilascio dei documenti. Il 19,3% richiede maggiore precisione e completezza nelle informazioni fornite agli sportelli e con la stessa percentuale del 16,7% gli utenti vorrebbero vedere migliorata la funzionalità degli ambienti e l'accorciamento dei tempi di attesa per accedere al Servizio. Il 14,9% degli utenti desidera più cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici, il 14,0% vorrebbe un prolungamento dell'orario di apertura e il 5,3% auspica un miglioramento nella visibilità della segnaletica. Solo lo 0,9% dei rispondenti ritiene necessario un miglioramento relativo all'accesso alla struttura.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2024

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	0,0
Accesso alla struttura	0,9
Visibilità della segnaletica	5,3
Prolungamento dell'orario di apertura	14,0
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	14,9
I tempi di attesa per accedere al Servizio	16,7
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	16,7
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	19,3
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	30,7

Nessun aspetto	30,7
Snellimento della modulistica	36,0

N.B. Il totale è superiore a 100 perché era possibile fornire più di una risposta.

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 46,5% degli utenti ha dato un giudizio ottimo in merito e per il 24,6% il Servizio è buono. Il 17,5% ha espresso una valutazione eccellente, mentre per il 9,6% degli intervistati il Servizio è discreto. Infine, solo l'1,8% 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 2024

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	1,8
2	9,6
3	24,6
4	46,5
5	17,5
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**.

I tempi di attesa per accedere al Servizio

I tempi di attesa sono ritenuti poco adeguati dal 29,8% degli intervistati.

Funzionalità degli ambienti e numero di posti a sedere

La funzionalità degli ambienti è giudicata poco adeguata dal 30,7% degli utenti e per il 39,5% degli intervistati i posti a sedere per l'attesa non sono sufficienti.

I tempi di attesa per il rilascio di documenti

I tempi di attesa per il rilascio di documenti, certificati e/o informazioni sono ritenuti poco adeguati dal 34,2% degli intervistati.

La comprensione della modulistica

La modulistica è poco comprensibile per il 21,1% degli utenti.

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 36,0%, è rappresentata da coloro che ritengono sia necessario lo snellimento della modulistica

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

- nessun aspetto: **30,7%**;
- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **30,7%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **19,3%**;
- funzionalità degli ambienti e numero di posti a sedere: **16,7%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **16,7%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **14,9%**;
- prolungamento dell'orario di apertura: **14,0%**;
- visibilità della segnaletica: **5,3%**;
- accesso alla struttura: **0,9%**.

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;
- pulizia degli ambienti;
- la segnaletica per individuare gli sportelli;
- 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 **più che ottimo** e le criticità emerse non influenzano in maniera rilevante la qualità complessiva del Servizio valutato.



Sommario

Prefazione.....	2
Capitolo I Analisi sul Benessere Organizzativo Dipendenti e Dirigenti.....	4
Metodologia della ricerca	4
Analisi sul Benessere Organizzativo - Tabelle.....	4
<i>Servizio di appartenenza.....</i>	<i>4</i>
<i>Valutazione dell'ambiente di lavoro.....</i>	<i>5</i>
<i>Sicurezza sul lavoro.....</i>	<i>6</i>
<i>Valutazione complessiva.....</i>	<i>11</i>
Conclusioni	12
Capitolo II Gradimento dei Servizi Comunali	14
Metodologia della ricerca	14
Dati strutturali – Tabelle Gradimento dei Servizi Comunali	14
<i>Servizio valutato</i>	<i>14</i>
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....</i>	<i>15</i>
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio.....</i>	<i>17</i>
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	<i>20</i>
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	<i>21</i>
<i>Valutazione complessiva.....</i>	<i>23</i>
Conclusioni	24
Capitolo III Gradimento del Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese.....	26
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Settore Affari Istituzionali e Servizi alla Persona ed alle Imprese	26
<i>Servizio valutato</i>	<i>26</i>
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio.....</i>	<i>26</i>
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio.....</i>	<i>29</i>
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	<i>31</i>
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	<i>32</i>
<i>Valutazione complessiva.....</i>	<i>35</i>
Conclusioni	35
Capitolo IV Gradimento Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico	37



Dati strutturali – Tabelle Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio - Settore Tecnico	37
<i>Servizio valutato</i>	37
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	37
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio</i>	40
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	42
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	43
<i>Valutazione complessiva</i>	45
Conclusioni	46
Capitolo V Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale.....	48
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale	48
<i>Servizio valutato</i>	48
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	48
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio</i>	51
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	53
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	54
<i>Valutazione complessiva</i>	57
Conclusioni	57
Capitolo VI Gradimento Servizio Polizia Locale	60
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizio Polizia Locale	60
<i>Servizio valutato</i>	60
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	60
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio</i>	63
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	65
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	66
<i>Valutazione complessiva</i>	69
Conclusioni	69
Capitolo VII Gradimento Servizi Sociali e Plus.....	72
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizi Sociali e Plus	72
<i>Servizio valutato</i>	72
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	72
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio</i>	75
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	77
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	78
<i>Valutazione complessiva</i>	81
Conclusioni	81
Sommario	83