



Comune di Tempio Pausania

CUSTOMER SATISFACTION COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

2025



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 2025. 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 Tecnico
- Settore Economico Finanziario
- Servizio Polizia Locale e Viabilità
- Servizio Sociale
- Servizio ICT
- Servizio Personale
- Avvocatura

Per la valutazione del *gradimento dei Servizi Comunali* per il Cittadino sono stati somministrati, tra aprile e settembre 2025, **560** questionari, mentre per il *Benessere Organizzativo* sono stati intervistati **69** 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 **69** questionari semi strutturati, predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione e spiegazione della ricerca alle 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 2025

Valori percentuali

Servizio di appartenenza	%
Avvocatura	2,9
Servizio ICT	4,4
Servizio Personale	5,8
Servizio Sociale	8,7
Settore Economico e Finanziario	15,9
Servizio di Polizia Locale e Viabilità	18,8
Settore Tecnico	20,3
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	23,2
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 65,2%, sostiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, mentre uno su cinque, (il 20,3%) ritiene che lo siano poco; il 10,1% li giudica, invece, molto puliti. La percentuale più bassa, il 4,4%, sostiene che non lo siano per niente.

TABELLA 2

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2025

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	4,4
Molto	10,1
Poco	20,3
Abbastanza	65,2
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 49,3% degli intervistati ha dichiarato che gli ambienti siano abbastanza funzionali, il 23,2% ha affermato, invece, che lo siano poco, mentre per il 18,8% lo sono molto. Infine, per l'8,7% non lo sono per niente.

TABELLA 3

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

Anno 2025

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. gradevolezza e comodità degli arredi, condizioni dell'ufficio etc.)	%
Per niente	8,7
Molto	18,8
Poco	23,2
Abbastanza	49,3
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 55,0% dei dipendenti, ossia poco più della metà, ritiene che tale spazio sia abbastanza soddisfacente, il 24,7% lo considera molto adeguato, mentre per il 15,9% lo è poco. Il 4,4% invece, non lo ritiene adeguato alle proprie esigenze.

TABELLA 4

Ritiene che lo spazio disponibile per persona sia soddisfacente?

Anno 2025

Valori percentuali

Ritiene che lo spazio disponibile per persona sia soddisfacente?	%
Per niente	4,4
Poco	15,9
Molto	24,7
Abbastanza	55,0
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 42,0% dei dipendenti ha dichiarato che la Privacy è sempre garantita, il 27,6% sostiene che venga garantita spesso e per il 18,8%, invece, lo è solo raramente; infine, l'11,6%, degli intervistati, ritiene che la Privacy non sia mai assicurata.

TABELLA 5

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

Anno 2025

Valori percentuali

Durante un colloquio è garantita la Privacy nel Suo spazio di lavoro?	%
Mai	11,6
Raramente	18,8
Spesso	27,6
Sempre	42,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Sicurezza sul lavoro

Secondo il parere di più della metà dei rispondenti, il 63,8%, l'Ente tutela abbastanza la salute dei propri dipendenti, mentre una percentuale equivalente al 18,8% sostiene che sia tutelata poco; il 13,0% ritiene, invece, che lo sia molto e, infine, il 4,4% che non lo sia per niente.

TABELLA 6

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

Anno 2025

Valori percentuali

A suo parere, l'Ente tutela la salute nell'ambiente di lavoro?	%
Per niente	4,4
Molto	13,0
Poco	18,8
Abbastanza	63,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Secondo il parere della maggioranza dei dipendenti, il 53,6%, le richieste inoltrate all'Ente vengono prese in considerazione spesso. Per il 24,7%, invece,

vengono prese in considerazione solo raramente, mentre il 18,8% sostiene che lo siano sempre. Per il 2,9%, infine, non lo sono mai.

TABELLA 7

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

Anno 2025

Valori percentuali

Eventuali richieste o necessità vengono prese in considerazione dall'Ente?	%
Mai	2,9
Sempre	18,8
Raramente	24,7
Spesso	53,6
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 58,0%, le misure di sicurezza sono abbastanza adeguate nell'ambiente in cui si lavora. Il 26,0% ritiene, invece, che lo siano poco, mentre per l'11,6% lo sono molto. Infine, per il 4,4% non lo sono per niente.

TABELLA 8

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

Anno 2025

Valori percentuali

Valuta adeguate le misure di sicurezza nell'ambito lavorativo?	%
Per niente	4,4
Molto	11,6
Poco	26,0
Abbastanza	58,0
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 53,6% dei dipendenti ritiene che questi aspetti siano garantiti spesso, il 33,3% li considera garantiti sempre e per il 10,2% raramente. Infine, solo per il 2,9% tali aspetti non lo sono mai.

TABELLA 9

I compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?

Anno 2025

Valori percentuali

I compiti lavorativi sono chiari e ben definiti?	%
Mai	2,9
Raramente	10,2
Sempre	33,3
Spesso	53,6
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 secondo il parere della maggior parte degli intervistati, ovvero per l'81,2%. Sono, invece, ritenuti insufficienti dal restante 18,8%.

TABELLA 10

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

Anno 2025

Valori percentuali

Le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro sono...	%
Insufficienti	18,8
Sufficienti	81,2
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 59,4%, ha dichiarato, infatti, che può contare su questa collaborazione spesso. Una percentuale ugualmente considerevole, il 30,4%, ritiene che tale cooperazione ci sia sempre. Il 10,2%, invece, è dell'opinione che si possa fare affidamento sulla collaborazione tra colleghi soltanto raramente.

TABELLA 11

Esiste collaborazione tra colleghi?

Anno 2025

Valori percentuali

Esiste collaborazione tra colleghi?	%
Mai	0,0
Raramente	10,2
Sempre	30,4
Spesso	59,4
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 58,0%, ha dichiarato di non essersi mai sentita emarginata all'interno dell'ambiente di lavoro. Il 31,9% degli intervistati ha sostenuto di essersi sentito escluso dal gruppo soltanto raramente e il 10,1%, spesso.

TABELLA 12

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2025

Valori percentuali

Si sente emarginato nel Suo ambiente di lavoro?	%
Sempre	0,0
Spesso	10,1
Raramente	31,9
Mai	58,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 47,8% dei dirigenti ritiene che nell'ambiente di lavoro ci siano disparità di trattamenti soltanto raramente e per il 31,9%, non vi sono mai. Per il 15,9%, invece, tale condizione esiste spesso e infine, per il 4,4%, sempre.

TABELLA 13

Ci sono disparità di trattamento nel Suo ambiente di lavoro?

Anno 2025

Valori percentuali

Ci sono disparità di trattamento nel Suo ambiente di lavoro?	%
Sempre	4,4
Spesso	15,9
Mai	31,9
Raramente	47,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 50,7% dei dipendenti sostiene che il riconoscimento per l'impegno sul lavoro venga garantito spesso. Per il 29,0%, invece, la meritocrazia è garantita raramente mentre per il 14,5% degli intervistati, lo è sempre; Il 5,8% sostiene, infine, che non esista mai.

TABELLA 14

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

Anno 2025

Valori percentuali

Secondo la Sua opinione, esiste meritocrazia per l'impegno su lavoro?	%
Mai	5,8
Sempre	14,5
Raramente	29,0
Spesso	50,7
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 47,8%, seguita dal 37,7%, che riguarda la funzionalità degli ambienti (gradevolezza e comodità dell'ambiente, ergonomia delle apparecchiature/attività/ambiente) e dal 31,9%, con cui gli intervistati esprimono il proprio parere

riguardo al miglioramento delle risorse e dei mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro. Con la stessa percentuale del 26,0% i dipendenti, ritengono che potrebbero essere correggibili la chiarezza e la definizione dei compiti lavorativi e la pulizia degli ambienti. Nel 24,7% dei casi, invece, sono state definite migliorabili le capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste. Per il 23,2% può essere perfezionabile sia l'aspetto della Privacy nello spazio di lavoro sia gli aspetti relativi alle misure di sicurezza (impianti elettrici, illuminazione, rumorosità etc.). Il 15,9% dei rispondenti, invece, sostiene che può essere migliorabile l'aspetto della tutela della salute e che andrebbe rivisto anche lo spazio disponibile; per il 13,0%, potrebbe essere rivalutata la collaborazione tra colleghi, mentre, il 7,3% degli intervistati, invece, ritiene che non ci sia bisogno di modificare alcun aspetto.

TABELLA 15

Quali aspetti del Suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2025

Valori percentuali

Quali aspetti del Suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?	%
Nessun aspetto	7,3
Collaborazione tra colleghi	13,0
Spazio disponibile	15,9
Tutela della salute	15,9
Privacy nello spazio di lavoro	23,2
Misure di sicurezza (impianti elettrici, illuminazione, rumorosità etc.)	23,2
Capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste	24,7
Pulizia degli ambienti	26,0
Chiarezza e definizione dei compiti lavorativi	26,0
Risorse e mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro	31,9
Funzionalità degli ambienti (gradevolezza e comodità dell'ambiente, ergonomia delle apparecchiature/attività/ambiente)	37,7
Riconoscimento per l'impegno lavorativo	47,8

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 39,1% degli intervistati dà un giudizio buono e per il 37,7% il giudizio è ottimo. Per il 13,0% degli intervistati la condizione lavorativa è eccellente, mentre con la percentuale di 8,7%, gli intervistati da una valutazione discreta. Solo l'1,5% propone una valutazione 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 2025

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione sulla Sua soddisfazione lavorativa attuale nel complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	1,5
2	8,7
3	39,1
4	37,7
5	13,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Conclusioni

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

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

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

La pulizia degli ambienti

Il 20,3% degli intervistati ritiene che gli ambienti siano poco puliti e per il 4,4% non lo sono affatto.

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

Il 23,2% dei dipendenti giudica poco funzionali gli ambienti di lavoro, e per l'8,7% non lo sono affatto.

Lo spazio disponibile

Il 15,9% degli intervistati ritiene che lo spazio disponibile per ogni persona nell'ambiente di lavoro sia poco soddisfacente e per il 4,4% non lo è affatto.

La Privacy nello spazio di lavoro

Il 18,8% dei dipendenti ritiene che la Privacy nell'ambiente di lavoro sia tutelata raramente e per l'11,6% non lo è mai.

La tutela della salute nell'ambiente di lavoro

Il 18,8% dei dipendenti ritiene che la salute nell'ambiente di lavoro sia poco tutelata e il 4,4% è dell'opinione che non lo sia mai.

La considerazione di eventuali richieste o necessità inoltrate all'Ente

Il 24,7% degli intervistati ritiene che le richieste e/o le necessità dei dipendenti vengano prese in considerazione soltanto raramente e per il 2,9% non lo sono mai.

L'adeguatezza delle misure di tutela del benessere dei dipendenti

Il 26,0% dei dipendenti ritiene che siano poco adeguate le misure di tutela del benessere nell'ambito lavorativo.

Valutazione di eventuali disparità di trattamento

Il 15,9% degli intervistati ritiene che spesso vi siano disparità di trattamento nell'ambito lavorativo, e per il 4,4% vi sono sempre.

Meritocrazia per l'impegno sul lavoro

Il 29,0% dei dipendenti ritiene che soltanto raramente vi sia meritocrazia per l'impegno lavorativo, e il 5,8% è dell'opinione che non vi sia mai.

Miglioramenti degli aspetti del lavoro

Alla domanda “Quali aspetti del suo lavoro vorrebbe fossero migliorati?”, considerando che era possibile dare più di una risposta, la variabile che ha ottenuto un punteggio maggiore è stata quella relativa al riconoscimento per l'impegno lavorativo. Di seguito, in percentuale decrescente, gli aspetti che i dipendenti vorrebbero fossero migliorati:

- riconoscimento per l'impegno lavorativo: **47,8%**;
- funzionalità degli ambienti: **37,7%**;
- risorse e mezzi per svolgere adeguatamente il lavoro: **31,9%**;
- chiarezza e definizione dei compiti assegnati: **26,0%**;
- pulizia degli ambienti: **26,0%**;
- capacità dell'Ente di soddisfare eventuali richieste: **24,7%**;
- misure di sicurezza: **23,2%**;
- privacy: **23,2%**;
- tutela della salute: **15,9%**;
- spazio disponibile: **15,9%**.
- collaborazione tra colleghi: **13,0%**;
- nessun aspetto: **7,3%**.

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 chiarezza e la definizione dei compiti lavorativi;
- le risorse e i mezzi per svolgere adeguatamente il proprio lavoro;
- collaborazione tra colleghi;
- la 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 buono**, 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 **560** 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 21,8%, e le restanti percentuali non presentano differenze sostanziali tra loro: il Settore Economico e Finanziario ICT e Personale ha avuto un'affluenza del 20,4%, il Settore Tecnico del 19,6%, mentre sia i Servizi Social e Plus che il Servizio di Polizia Locale, hanno registrato entrambi il parere del 19,1% degli utenti.

TABELLA 1**Servizio valutato**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio di Polizia Locale e Viabilità	107	19,1
Servizi Sociali e Plus	107	19,1
Settore Tecnico	110	19,6
Settore Economico Finanziario ICT e Personale	114	20,4
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	122	21,8
Totale	560	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 56,6%, e per il restante 43,4% da uomini.

TABELLA 2**Genere**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Genere	V.A.	%
Maschio	243	43,4
Femmina	317	56,6
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Secondo il campione esaminato, gran parte degli utenti che usufruisce dei Servizi comunali, il 66,9%, è in piena età lavorativa e ha un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, il 17,9% è costituito, invece, da utenti che hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e, infine, ha più di 65 anni il 15,2% degli intervistati.

TABELLA 3**Fasce di età**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Fasce di età	V.A.	%
65 anni e oltre	85	15,2
16/34	100	17,9
35/64	375	66,9
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, ossia il 54,8%, è sposato o convivente, il 22,0% nubile o celibe, il 16,3% separato o divorziato e, infine, il 7,1% è vedovo/a.

TABELLA 4**Stato civile**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Stato civile	V.A.	%
Vedovo/a	40	7,1
Separato/divorziato	91	16,3
Nubile/celibe	123	22,0
Sposato/convivente	306	54,8
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Anche il titolo di studio si presenta coerente con i precedenti dati: il 57,0% degli utenti possiede il diploma di maturità, il 24,3% possiede la licenza di scuola media inferiore, il 16,2% una laurea di primo livello/magistrale o un master, mentre il 2,5% la licenza elementare.

TABELLA 5**Titolo di studio**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Titolo di studio	V.A.	%
Licenza elementare	14	2,5
Laurea/master	91	16,2
Licenza media inferiore	136	24,3
Diploma di maturità	319	57,0
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 35,2% degli utenti dichiara di essere lavoratore dipendente, il 20,0% è lavoratore autonomo, il 13,6% casalinga/o, il 12,0% dichiara di svolgere un lavoro da libero professionista, il 7,3% è pensionato, mentre il 6,4% sostiene di essere in cerca di occupazione. Infine, il 5,5% è studente.

TABELLA 6**Ambito di attività/professione**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Ambito di attività/professione	V.A.	%
Studente	31	5,5
In cerca di occupazione	6,4	6,4
Pensionata/o	41	7,3
Libero professionista	67	12,0
Casalinga/o	76	13,6
Lavoratore autonomo	112	20,0
Lavoratore dipendente	197	35,2
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il campione esaminato è composto principalmente da cittadini italiani, il 92,3%.

TABELLA 7**Nazionalità**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Nazionalità	V.A.	%
Italiana e straniera	5	0,9
Straniera	38	6,8
Italiana	517	92,3
Totale	575	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Nello specifico, la grande maggioranza dei rispondenti, il 90,3%, risiede a Tempio Pausania.

TABELLA 8**Comune di residenza**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Comune di residenza	V.A.	%
Altro comune internazionale	1	0,2
Frazione di San Pasquale	3	0,5
Frazione di Bassacutena	10	1,8
Altro comune nazionale	11	2,0
Altro comune in Sardegna	13	2,3
Frazione di Nuchis	16	2,9
Tempio Pausania	506	90,3
Totale	560	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 55,2%; il 28,9% degli utenti, invece, trova poco adeguati i tempi di apertura al pubblico, mentre per il 10,5% lo sono molto e, infine, il 5,4% non li trova affatto adeguati.

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

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	V.A.	%
Per niente	30	5,4
Molto	59	10,5
Poco	162	28,9
Abbastanza	309	55,2
Totale	560	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

50,7% la riterrrebbe utile, mentre il restante 49,3%, si ritiene soddisfatto dell'orario corrente.

TABELLA 10

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

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	V.A.	%
No	276	49,3
Sì	284	50,7
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 45,8% degli intervistati vorrebbe che i Servizi rimanessero aperti sia prima che dopo l'attuale orario di apertura, mentre il 35,9% vorrebbe accedere agli uffici prima, e il 18,3%, invece, dopo l'attuale orario di chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2025

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	52	18,3
Prima dell'attuale orario di apertura	102	35,9
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	130	45,8
Totale	284	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte dei rispondenti, il 70,0%, ritiene che i tempi di attesa per accedere ai Servizi siano abbastanza adeguati, il 17,7% li considera, invece, poco adeguati, mentre il 7,7% sostiene che lo siano molto; infine, per il 4,6% i tempi di attesa non sono affatto adeguati.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere ai Servizi sono adeguati?

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	V.A.	%
Per niente	26	4,6
Molto	43	7,7
Poco	99	17,7
Abbastanza	392	70,0
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

L'accesso alla struttura si presenta agevole per la grande maggioranza degli intervistati, l'85,2%. Il restante 14,8% ritiene, invece, che non lo sia per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13**Come si presenta l'accesso alla struttura?**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	V.A	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	83	14,8
Agevole, non presenta barriere architettoniche	477	85,2
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 71,8%, ossia la maggioranza degli utenti, afferma che la segnaletica per individuare gli sportelli sia abbastanza chiara; il 16,4% la considera, invece, poco chiara, mentre per il 7,3% degli intervistati lo è molto. Il 4,5%, infine, non la giudica affatto comprensibile.

TABELLA 14**La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?**

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	V.A.	%
Per niente	25	4,5
Molto	41	7,3
Poco	92	16,4
Abbastanza	402	71,8
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

La valutazione sulla pulizia degli ambienti trova quasi esclusivamente pareri positivi. Il 63,4% degli utenti considera gli ambienti abbastanza puliti e per il 26,3% lo sono molto, mentre il 7,3% è poco soddisfatto. Infine, il 3,0% degli intervistati è del parere che non siano puliti.

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

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	V.A.	%
Per niente	17	3,0
Poco	41	7,3
Molto	147	26,3
Abbastanza	355	63,4
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 57,7% degli utenti pensa che gli ambienti siano abbastanza funzionali, mentre per il 30,9% lo sono poco. Il 9,3% li considera, invece, molto funzionali, mentre per il 2,1% 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 2025

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	12	2,1
Molto	52	9,3
Poco	173	30,9
Abbastanza	323	57,7
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la maggioranza dei rispondenti, il 63,9%.

TABELLA 17

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

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	V.A.	%
Insufficienti	202	36,1
Sufficienti	358	63,9
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Il 55,9% 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 28,9% e poco per l'11,6%. Soltanto il 3,6% dei rispondenti non è per niente soddisfatto delle indicazioni ricevute.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	V.A.	%
Per niente	20	3,6
Poco	65	11,6
Molto	162	28,9
Abbastanza	313	55,9
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per la maggioranza degli utenti intervistati, che corrisponde al 61,8%, il rilascio di documenti, certificati e/o informazioni agli sportelli prevede tempi abbastanza adeguati; lo sono poco per il 23,0% e molto per l'11,8%. Il 3,4% 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 2025

Valori assoluti e percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	V.A.	%
Per niente	19	3,4
Molto	66	11,8
Poco	129	23,0
Abbastanza	346	61,8
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Anche il livello di cortesia degli operatori dei Servizi valutati raccoglie principalmente pareri positivi: il 58,4% li considera abbastanza cortesi e per il 33,9% lo sono molto. Per il 4,8%, invece, lo sono poco e soltanto il 2,9% li giudica scortesi.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	V.A.	%
Per niente cortesi	16	2,9
Poco cortesi	27	4,8
Molto cortesi	190	33,9
Abbastanza cortesi	327	58,4
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La compilazione della modulistica risulta abbastanza comprensibile per la maggioranza degli utenti, il 74,5%, e lo è molto per il 12,9%. Lo è, invece, poco per il 10,3% degli intervistati e infine, solo il 2,3% ha trovato difficoltà nella compilazione della documentazione.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	V.A.	%
Per niente	13	2,3
Poco	58	10,3
Molto	72	12,9
Abbastanza	417	74,5
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 66,0% dei rispondenti ritiene abbastanza soddisfacente il supporto ricevuto agli sportelli e per il 23,9% lo è molto. Ritiene, invece, tale supporto poco soddisfacente il 7,1% e il 3,0% lo giudica inadeguato.

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

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	V.A.	%
Per niente	17	3,0
Poco	40	7,1
Molto	134	23,9
Abbastanza	369	66,0
Totale	560	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra gli aspetti che gli utenti vorrebbero migliorare, la percentuale più alta rispetto alle altre, pari al 33,8%, rappresenta coloro che si ritengono soddisfatti della qualità dei Servizi e non ne vorrebbe migliorare nessun aspetto. Al secondo posto, con la percentuale del 31,3% vi sono coloro che auspicerebbero un prolungamento dell'orario di apertura, mentre vorrebbero che la modulistica fosse snellita il 26,8% degli utenti. Il 21,4% dei rispondenti vorrebbe che i documenti e/o i certificati rilasciati dagli uffici richiedessero meno tempo di elaborazione, mentre il 20,4% desidererebbe fosse migliorato l'aspetto della funzionalità degli ambienti. L'11,8% dichiara che si potrebbero migliorare la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite, l'11,6% vorrebbe fosse diminuito il tempo di attesa per accedere ai Servizi, mentre l'11,3% sostiene che possa essere perfezionata la visibilità della segnaletica. La cortesia e la competenza degli operatori andrebbe migliorata per il 9,1% degli intervistati, l'8,8% avrebbe necessità che fosse agevolato l'accesso alla struttura e infine il 3,2% 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 2025

Valori assoluti e percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	V.A.	%
Pulizia degli ambienti	18	3,2
Accesso alla struttura	45	8,0
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	51	9,1
Visibilità della segnaletica	63	11,3
I tempi di attesa per accedere al Servizio	65	11,6
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	66	11,8
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	114	20,4
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	120	21,4
Snellimento della modulistica	150	26,8
Prolungamento dell'orario di apertura	175	31,3
Nessun aspetto	189	33,8

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 *gradimento dei Servizi offerti dal Comune*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Per il 41,3% degli utenti i Servizi sono ottimi e il 43,2% ne ha dato una valutazione eccellente. L'11,2% degli intervistati ritiene che siano buoni, il 2,9% li valuta discreti e infine per l'1,4% sono 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	8	1,4
2	16	2,9
3	63	11,2
4	242	43,2
5	231	41,3
Totale	560	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

Il 28,9% degli intervistati, ritiene poco adeguato l'orario di apertura dei Servizi e il poco più della metà degli utenti, il 50,7%, riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico. Tra questi, il 45,8% vorrebbe sia anticiparne l'apertura che posticiparne la chiusura, il 35,9% preferirebbe anticipare l'orario di apertura, mentre il 18,3% vorrebbe che i Servizi restassero aperti dopo l'attuale orario di chiusura.

La funzionalità degli ambienti

Il 30,9% degli utenti intervistati ritiene poco funzionali gli ambienti preposti ai Servizi comunali.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli

Il 36,1% 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?”, il 33,8% dei rispondenti, la percentuale maggiore rispetto alle altre, 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:

- nessun aspetto: **33,8%**;
- prolungamento dell'orario di apertura: **31,3%**;
- snellimento della modulistica: **26,8%**;
- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **21,4%**;
- funzionalità degli ambienti (numero di posti a sedere): **20,4%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **11,8%**;
- tempi di attesa per accedere ai Servizi: **11,6%**;
- visibilità della segnaletica: **11,3%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **9,1%**;
- accesso alla struttura: **8,0%**;
- pulizia degli ambienti: **3,2%**.

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 122 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese	122	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

Il campione preso in esame è composto per il 59,8% da donne e per il 40,2% da uomini.

TABELLA 2

Genere

Anno 2025

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	40,2
Femmina	59,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dai dati esaminati emerge che la più ampia platea degli utenti che usufruisce del Servizio, il 63,1%, 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 26,2% e, infine, il 10,7% degli intervistati è rappresentato da persone che hanno più di 65 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2025

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	10,7
16/34	26,2
35/64	63,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna

Poco più della metà degli intervistati, il 50,8% è sposato o convivente, il 30,3% è nubile o celibe, il 9,8% è separato/a o divorziato/a e, infine, il 9,0% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2025

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	9,0
Separato/divorziato	9,8
Nubile/celibe	30,3
Sposato/convivente	50,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La metà degli utenti, il 52,5%, possiede il diploma di maturità, il 27,0% la licenza di scuola media inferiore, il 18,9%, una laurea di primo livello o un master, mentre l'1,6% è rappresentato da coloro che hanno la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2025

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	1,6
Laurea/master	18,9
Licenza media inferiore	27,0
Diploma di maturità	52,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 32,8% degli utenti dichiara di essere lavoratore dipendente, il 18,9% è autonomo, il 14,8% è costituito da studenti, il 10,7% da liberi professionisti, il 9,0% da casalinghe/i mentre il 7,4% del campione dichiara di essere di in cerca di occupazione; infine, il 6,6% degli intervistati è pensionato/o.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2025

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Pensionata/o	6,6
In cerca di occupazione	7,4
Casalinga/o	9,0
Libero professionista	10,7
Studente	14,8
Lavoratore autonomo	18,9
Lavoratore dipendente	32,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il campione esaminato è composto quasi interamente da cittadini italiani, l'89,3%, mentre il 9,0% ha la cittadinanza straniera e l'1,6% possiede entrambe.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2025

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	1,6
Straniera	9,0
Italiana	89,3
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, il 94,3%. A seguire abbiamo utenti residenti in altri comuni sardi e della frazione di Nuchis (1,6%) e con la stessa percentuale dello 0,8%, i residenti in un altro Comune nazionale, internazionale e i residenti di Bassacutena.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2025

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Frazione di San Pasquale	0,0
Frazione di Bassacutena	0,8
Altro comune nazionale	0,8
Altro comune internazionale	0,8
Frazione di Nuchis	1,6
Altro comune in Sardegna	1,6
Tempio Pausania	94,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Il 64,8%, ossia la maggior parte degli utenti che ha risposto al questionario, considera l'orario di apertura del Servizio abbastanza adeguato, mentre per il 22,1% lo è poco; per il 9,0 % invece, è molto rispondente alle aspettative. Infine, il 4,1% dei rispondenti considera inadeguato l'orario di apertura del Servizio in esame.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2025

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	4,1
Molto	9,0
Poco	22,1
Abbastanza	64,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati, il 59,0%, non ritiene utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il 41,0% è di opinione contraria.

TABELLA 10

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

Anno 2025

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
Sì	41,0
No	59,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, il 40,0% vorrebbe sia anticipare l'apertura che posticipare la chiusura, e la stessa percentuale di utenti (40,0%) vorrebbe anticipare l'orario di apertura, mentre il 20% preferirebbe che il Servizio rimanesse attivo dopo l'attuale orario di chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2025

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	20,0
Prima dell'attuale orario di apertura	40,0
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	40,0
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 75,4%, e lo sono molto per l'11,5%. Sono, invece, giudicati poco soddisfacenti dal 9,0% degli intervistati e una percentuale di utenti pari al 4,1% non li ritiene adeguati.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Per niente	4,1
Poco	9,0
Molto	11,5
Abbastanza	75,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

L'accesso alla struttura viene giudicato in maniera prevalentemente positiva. La grande maggioranza degli utenti, il 93,4%, infatti, lo giudica agevole, mentre per il restante 6,6% non lo è, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2025

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	6,6
Agevole, non presenta barriere architettoniche	93,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è ritenuta abbastanza chiara dalla gran parte dei rispondenti, l'80,3%, mentre lo è poco per il 9,8%. Si presenta, invece, molto chiara per il 5,7% degli utenti e infine, il 4,1%, è del parere che non lo sia affatto.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2025

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	4,1
Molto	5,7
Poco	9,8
Abbastanza	80,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

La pulizia degli ambienti raccoglie pareri soprattutto positivi. Il 62,3% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e lo sono molto per il 28,7%. Il 6,6% degli intervistati li giudica poco puliti e per il 2,5% non lo sono per niente.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2025

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	2,5
Poco	6,6
Molto	28,7
Abbastanza	62,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggior parte delle persone che si sono rivolte al Servizio, il 63,1%, mentre lo sono poco per il 25,4%. L'8,2% degli intervistati li ritiene molto funzionali e, invece, per il 3,3% 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 2025

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	3,3
Molto	8,2
Poco	25,4
Abbastanza	63,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli del Servizio sono sufficienti per la maggior parte degli intervistati, il 59,8%, mentre per il restante 40,2%, non lo sono.

TABELLA 17

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

Anno 2025

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	40,2
Sufficienti	59,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Le informazioni fornite dagli operatori allo sportello raccolgono pareri molto positivi. Il 59,0% dei rispondenti le giudica abbastanza precise, per il 35,2% lo sono molto, mentre non lo sono per il 3,3% degli utenti; infine, il 2,5% degli utenti le ritiene poco precise.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2025

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Poco	2,5
Per niente	3,3
Molto	35,2
Abbastanza	59,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dal 73,0% degli intervistati e lo sono molto per il 13,1%. L'11,5% degli utenti li ritiene, invece, poco adeguati e, infine, per il 2,5% non lo sono affatto.

TABELLA 19

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

Anno 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	2,5
Poco	11,5
Molto	13,1
Abbastanza	73,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La cortesia degli operatori agli uffici raccoglie pareri soprattutto positivi. Più della metà degli intervistati, il 52,5%, li ritiene molto cortesi e per il 42,6% lo sono abbastanza. Il 3,3% dei rispondenti non li considera, invece, affatto cortesi e per l'1,6% lo sono poco.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2025

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Poco cortesi	1,6
Per niente cortesi	3,3
Abbastanza cortesi	42,6
Molto cortesi	52,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il parere sulla modulistica fornita negli uffici raccoglie soprattutto pareri positivi. La gran parte degli intervistati, l'81,1%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile e il 14,8% la valuta molto comprensibile. Per il 3,3%, invece, non lo è affatto e per lo 0,8%, lo è poco.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2025

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Poco	0,8
Per niente	3,3
Molto	14,8
Abbastanza	81,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto ricevuto dagli operatori è abbastanza soddisfacente per la maggior parte degli utenti, il 64,8%, lo è molto per il 29,5%, mentre per il 4,1% non lo è affatto; infine, l'1,6% degli intervistati lo ritiene poco soddisfacente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2025

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Poco	1,6
Per niente	4,1
Molto	29,5
Abbastanza	64,8
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 41,8% dei casi. È importante osservare che questa è la percentuale maggiore rispetto a tutte le altre. Il 25,4% degli intervistati riterrebbe utile un prolungamento dell'orario di apertura, per il 20,5% dovrebbe essere migliorata la funzionalità degli ambienti, il 17,2% vorrebbe che fosse snellita la modulistica, mentre per il 12,3% degli

utenti dovrebbero essere ottimizzati i tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti o informazioni. Per l'8,2% degli utenti andrebbero migliorate la cortesia e la competenza degli operatori, per il 5,7% la visibilità della segnaletica e l'accesso alla struttura. Di poco inferiore, il 4,9%, è la percentuale di coloro che ritengono possano essere accorciati i tempi di attesa per accedere al Servizio, mentre per il 4,1% sarebbero da perfezionare la precisione e la completezza delle informazioni che vengono fornite e infine, l'1,6% degli intervistati auspica un miglioramento nella pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2025

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	1,6
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	4,1
I tempi di attesa per accedere al Servizio	4,9
Accesso alla struttura	5,7
Visibilità della segnaletica	5,7
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	8,2
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	12,3
Snellimento della modulistica	17,2
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	20,5
Prolungamento dell'orario di apertura	25,4
Nessun aspetto	41,8

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 Servizio, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 58,2% degli intervistati, ossia la maggior parte, ha espresso un giudizio eccellente in merito e il 34,4% ne ha dato una valutazione ottima. Il 4,9% degli utenti giudica tale Servizio buono, per l'1,6% è discreto e lo 0,8% 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 2025

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	0,8
2	1,6
3	4,9
4	34,4
5	58,2
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**.

L'orario di apertura del Servizio

Il 22,1% degli utenti intervistati, ritiene poco adeguato l'orario di apertura del Servizio e il 4,1% non lo ritiene per nulla adeguato; tra coloro che vorrebbero prolungare l'orario di funzionamento del Servizio, il 40% riterrebbe utile l'estensione sia prima dell'apertura che dopo la chiusura e la stessa percentuale vorrebbe fosse anticipata l'apertura. Il 20,0% degli utenti, invece, preferirebbe che l'orario fosse esteso dopo l'attuale chiusura.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli

Il 40,2% 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 41,8% 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: **25,4%**;
- numero di posti a sedere per l'attesa: **20,5%**;
- snellimento della modulistica: **17,2%**;
- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **12,3%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **8,2%**;
- visibilità della segnaletica: **5,7%**;
- accesso alla struttura: **5,7%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **4,9%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **4,1%**;
- pulizia degli ambienti: **1,6%**.

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

- i tempi di attesa per accedere 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 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 110 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi al Patrimonio ed al Territorio	110	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 62,7%.

TABELLA 2

Genere

Anno 2025

Valori percentuali

Genere	%
Femmina	37,3
Maschio	62,7
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 61,8%. Nel 24,5% dei casi, gli utenti hanno più di 65 anni, mentre il 13,6% degli intervistati ha un'età compresa tra i 16 e 34 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2025

Valori percentuali

Fasce di età	%
16/34	13,6
65 anni e oltre	24,5
35/64	61,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Poco più della metà degli intervistati, il 51,8%, è sposato o convivente, il 20,0% ha dichiarato di essere separato o divorziato, il 16,4% è nubile o celibe e infine, l'11,3% degli utenti è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2025

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	11,3
Nubile/celibe	16,4
Separato/divorziato	20,0
Sposato/convivente	51,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 66,4% dei rispondenti possiede il diploma di maturità, il 20,0% la laurea o un master, l'11,8% ha la licenza media inferiore mentre l'1,8% degli utenti dichiara di possedere la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2025

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	1,8
Licenza media inferiore	11,8
Laurea/master	20,0
Diploma di maturità	66,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Gli utenti che si rivolgono al settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio sono perlopiù lavoratori dipendenti (30,9%); seguono i lavoratori autonomi con una percentuale del 26,4%, i liberi professionisti, rappresentati dal 19,1% e i pensionati (10,0%) Con la percentuale del 7,3% troviamo le casalinghe/i, 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 2025

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	1,8
In cerca di occupazione	4,5
Casalinga/o	7,3
Pensionata/o	10,0
Libero professionista	19,1
Lavoratore autonomo	26,4
Lavoratore dipendente	30,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Quasi tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame sono di nazionalità italiana, il 96,4%; il 2,7% è rappresentato da cittadini stranieri e lo 0,9% ha la doppia cittadinanza.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2025

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,9
Straniera	2,7
Italiana	96,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La gran parte degli intervistati è residente a Tempio Pausania (85,5%). Con la percentuale del 6,4% hanno risposto gli utenti residenti in un comune sardo, con il 4,5% quelli residenti in un comune nazionale, e l'1,8% è costituito dai residenti nella frazione di Bassacutena; infine, con la stessa percentuale dello 0,9% vi sono coloro che sono residenti nella frazione di San Pasquale e di Nuchis.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2025

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Altro comune internazionale	0,0
Frazione di Nuchis	0,9
Frazione di San Pasquale	0,9
Frazione di Bassacutena	1,8
Altro comune nazionale	4,5
Altro comune in Sardegna	6,4
Tempio Pausania	85,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Secondo l'opinione della maggior parte degli utenti intervistati, il 52,7%, l'orario di apertura è abbastanza adeguato, mentre per il 32,7% lo è poco. Il 12,7%, invece, lo ritiene molto adeguato e infine, per l'1,8%, non lo è per niente.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2025

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	1,8
Molto	12,7
Poco	32,7
Abbastanza	52,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 52,7% degli intervistati vorrebbe che l'orario di apertura del Servizio fosse esteso, mentre il 47,3%, non lo ritiene necessario.

TABELLA 10

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

Anno 2025

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
No	47,3
Sì	52,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, il 43,1% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'orario di apertura che dopo l'orario di chiusura, il 41,4%, preferirebbe che il Servizio aprisse prima, mentre il 15,3% 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 2025

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	15,5
Prima dell'attuale orario di apertura	41,4
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	43,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti intervistati, il 68,2%, ritiene che i tempi di attesa per accedere al Servizio siano abbastanza adeguati alle proprie esigenze, mentre

lo sono poco per il 16,4%. Lo sono, invece, molto per l'11,8% dei rispondenti e per niente per il 3,6%.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Per niente	3,6
Molto	11,8
Poco	16,4
Abbastanza	68,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per la maggioranza degli utenti, il 79,1%, l'accesso alla struttura è agevole, mentre per il 20,9% non lo è, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2025

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	20,9
Agevole, non presenta barriere architettoniche	79,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli si presenta abbastanza chiara per il 65,5% degli utenti, lo è poco per il 16,4%, per il 10,9% è molto chiara ed infine per il 7,3% non lo è per niente.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2025

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	7,3
Molto	10,9
Poco	16,4
Abbastanza	65,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

Il 67,3% dei rispondenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, e lo sono molto per il 23,6%; il 7,3% degli utenti giudica, invece, gli ambienti poco puliti e per l'1,8% non lo sono per niente.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2025

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	1,8
Poco	7,3
Molto	23,6
Abbastanza	67,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dal 50,9% degli utenti, mentre lo sono poco per il 32,7%; sono giudicati molto funzionali dal 13,6% degli utenti, e per il 2,7% 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 2025

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano funzionali? (Es. presenza di punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, sistemi elimina code, etc.)	%
Per niente	2,7
Molto	13,6
Poco	32,7
Abbastanza	50,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono sufficienti per la maggior parte degli intervistati, il 63,6%, mentre per il restante 36,4% non lo sono.

TABELLA 17

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

Anno 2025

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	36,4
Sufficienti	63,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Il 58,2% degli intervistati giudica abbastanza precise le informazioni che vengono fornite allo sportello e per il 39,1% lo sono molto; lo sono, invece, poco per l'1,8% degli utenti, e per niente per lo 0,9%.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2025

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	0,9
Poco	1,8
Molto	39,1
Abbastanza	58,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dal 55,5% degli utenti; il 22,7% degli intervistati, invece, li considera poco adeguati, mentre per il 20,9% lo sono molto e, infine, lo 0,9% dei rispondenti non li ritiene adeguati.

TABELLA 19

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

Anno 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	0,9
Molto	20,9
Poco	22,7
Abbastanza	55,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti, il 60,9%, ritiene che gli operatori agli sportelli siano abbastanza cortesi e il 38,3% sostiene che lo siano molto; soltanto lo 0,9% li giudica poco cortesi.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2025

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	0,0
Poco cortesi	0,9
Molto cortesi	38,2
Abbastanza cortesi	60,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La gran parte degli intervistati, il 72,7%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, e lo è molto per il 20,0%; lo è poco per il 6,4% e per niente per lo 0,9%.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2025

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	0,9
Poco	6,4
Molto	20,0
Abbastanza	72,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti, il 68,2%, si ritiene abbastanza soddisfatto del supporto ricevuto e il 30,9% lo è molto; lo 0,9% non lo è, invece, affatto.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2025

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Poco	0,0
Per niente	0,9
Molto	30,9
Abbastanza	68,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “*Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?*”, il 35,5% dei rispondenti vorrebbe prolungare l’orario di apertura, il 31,8% è soddisfatto del servizio fornito e il 30,0% vorrebbe fosse snellita la modulistica; il 21,8% riterrebbe utile accorciare i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni, mentre il 20,9% auspica un miglioramento che riguardi la funzionalità degli ambienti. Il 18,2% ritiene importante il miglioramento della visibilità della segnaletica, il 12,7% vorrebbe un miglioramento dell’accesso alla struttura, e con la stessa percentuale (il 12,7%), vi sono coloro che invece auspicano la diminuzione dei tempi di attesa per l’accesso al Servizio. Il 6,4% degli intervistati ritiene sia migliorabile la pulizia degli ambienti, il 4,5% vorrebbe venissero fornite allo sportello informazioni più precise e complete e infine, per il 3,6%, è migliorabile l’aspetto della cortesia e competenza degli operatori agli sportelli.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2025

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Cortesìa e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	3,6
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	4,5
Pulizia degli ambienti	6,4
I tempi di attesa per accedere al Servizio	12,7
Accesso alla struttura	12,7
Visibilità della segnaletica	18,2
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	20,9
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	21,8
Snellimento della modulistica	30,0
Nessun aspetto	31,8
Prolungamento dell'orario di apertura	35,5

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 43,6% degli intervistati ha espresso una valutazione eccellente e il 48,2% ha dato un giudizio ottimo in merito. Per il 5,5% degli utenti tale Servizio è buono, mentre per il 2,7% 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 2025

Valori percentuali

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, dovrebbe cortesemente dare una valutazione del Servizio nel suo complesso, assegnando un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta...	%
1	0,0
2	2,7
3	5,5
4	48,2
5	43,6
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 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 32,7% degli utenti intervistati, e in base alle esigenze espresse, il 52,7% riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico. Nello specifico, il 43,1% dei rispondenti riterrebbe utile l'estensione dell'orario sia prima dell'apertura che dopo la chiusura, il 41,4% vorrebbe accedervi prima dell'attuale orario di apertura, mentre il 15,5% preferirebbe che il Servizio rimanesse aperto dopo l'orario corrente di chiusura.

Funzionalità degli ambienti

Il 32,7% degli utenti sostiene che gli ambienti siano poco funzionali e per il 2,7% non lo sono per niente.

Posti a sedere per l'attesa

Il 36,4% 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 22,7% 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 35,5% dei rispondenti è d'accordo nel ritenere che vi sia la necessità di un prolungamento dell'orario di apertura. Dall'indagine effettuata, tale dato, risulta il bisogno più frequentemente espresso.

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

- nessun aspetto: **31,8%**;
- snellimento della modulistica: **30,0%**;
- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **21,8%**;
- numero di posti a sedere per l'attesa: **20,9%**;
- visibilità della segnaletica: **18,2%**;



- accesso alla struttura: **12,7%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **12,7%**;
- pulizia degli ambienti: **6,4%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **4,5%**;
- cortesia e competenza degli operatori agli sportelli: **3,6%**.

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

- 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 **più che ottimo**, e le esigue criticità emerse non influenzano la qualità complessiva del settore valutato.

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 114 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Settore Economico Finanziario ICT e Personale	114	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 59,6%.

TABELLA 2

Genere

Anno 2025

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	40,4
Femmina	59,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Si rivolgono più frequentemente al Settore Economico Finanziario ICT e Personale le persone che hanno un'età compresa tra i 35 e i 64 anni, con una percentuale del 71,1%. Il 16,7% del campione rappresenta coloro che hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni, mentre il 12,3% delle persone che si rivolgono al Settore preso in esame, ha più di 65 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2025

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	12,3
16/34	16,7
35/64	71,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti, il 65,8 %, è sposato/a o convivente, il 18,4% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a, il 13,2% è nubile o celibe e il 2,6% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2025

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	2,6
Nubile/celibe	13,2
Separato/divorziato	18,4
Sposato/convivente	65,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti che ha usufruito del Settore nel periodo preso in esame, il 59,6%, è in possesso del diploma di maturità, il 20,2% ha il titolo di licenza media inferiore, il 18,4% ha una laurea oppure un master e l'1,8%, la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2025

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	1,8
Laurea/master	18,4
Licenza media inferiore	20,2
Diploma di maturità	59,6
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 38,6%, seguiti dai lavoratori autonomi, con il 19,3%; il 15,8% è rappresentato dalle casalinghe/i, il 14,0% dai liberi professionisti, con la percentuale del 5,3% troviamo i pensionati, e con la stessa percentuale del 3,5%, troviamo coloro che sono in cerca di occupazione e gli studenti.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2025

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	3,5
In cerca di occupazione	3,5
Pensionata/o	5,3
Libero professionista	14,0
Casalinga/o	15,8
Lavoratore autonomo	19,3
Lavoratore dipendente	38,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti che hanno usufruito del Settore nel periodo preso in esame, sono cittadini italiani, il 91,2%; il 7,0% è rappresentato da cittadini stranieri e l'1,8% degli intervistati ha la doppia cittadinanza.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2025

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	1,8
Straniera	7,0
Italiana	91,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Quasi tutti gli utenti che hanno valutato il Servizio sono residenti a Tempio, l'88,6%. Il 6,1% è costituito dai residenti della frazione di Nuchis, il 2,6% proviene dalla frazione di Bassacutena, e l'1,8% da un altro comune nazionale; infine, lo 0,9% degli intervistati proviene dalla frazione di San Pasquale.

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2025

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Altro comune in Sardegna	0,0
Altro comune internazionale	0,0
Frazione di San Pasquale	0,9
Altro comune nazionale	1,8
Frazione di Bassacutena	2,6
Frazione di Nuchis	6,1
Tempio Pausania	88,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Poco più della metà degli intervistati, il 53,5%, considera l'orario di apertura del Servizio abbastanza adeguato, mentre per il 24,6%, lo è poco; lo è, invece, molto per il 12,3%, ed infine, il 9,6% degli utenti lo considera inadeguato.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2025

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	9,6
Molto	12,3
Poco	24,6
Abbastanza	53,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggioranza degli intervistati, il 51,8%, ritiene necessario l'estensione dell'orario di apertura del Servizio, mentre il restante 48,2%, non lo vorrebbe.

TABELLA 10

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

Anno 2025

Valori percentuali

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

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura del Servizio, il 47,5% degli utenti vorrebbe che fosse accessibile sia prima dell'attuale orario di apertura che dopo, il 39,0% preferirebbe l'anticipazione dell'apertura, mentre il 13,6% vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2025

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	13,6
Prima dell'attuale orario di apertura	39,0
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	47,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono stati ritenuti abbastanza adeguati dalla maggioranza degli utenti, l'81,6%, mentre lo sono poco per il 12,3%. Sono stati, invece, giudicati molto adeguati dal 5,3% dei rispondenti e inadeguati dallo 0,9%.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Per niente	0,9
Molto	5,3
Poco	12,3
Abbastanza	81,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggioranza degli utenti, il 71,1%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre non lo è, per la presenza di barriere architettoniche, per il restante 28,9% degli intervistati.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2025

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	28,9
Agevole, non presenta barriere architettoniche	71,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è abbastanza chiara per il 52,6% dei rispondenti, mentre lo è poco per il 31,6%. Lo è, invece, molto per l'8,8% degli utenti ma non è affatto chiara per il 7,0% degli intervistati.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2025

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	7,0
Molto	8,8
Poco	31,6
Abbastanza	52,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

La pulizia degli ambienti raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 64,9% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti, per il 25,4% lo sono molto, mentre per il 5,3% degli intervistati sono poco puliti. Non lo sono affatto, invece, per il 4,4% dei rispondenti.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2025

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	4,4
Poco	5,3
Molto	25,4
Abbastanza	64,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 46,5%, delle persone che usufruiscono del Servizio, ritiene che gli ambienti siano abbastanza funzionali, mentre lo sono poco per il 44,7%; il 7,9% li giudica molto funzionali e per lo 0,9%, invece, 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 2025

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	7,9
Poco	44,7
Abbastanza	46,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono ritenuti sufficienti dalla maggior parte degli intervistati, il 52,6%, mentre per il restante 47,4% non lo sono.

TABELLA 17

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

Anno 2025

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	47,4
Sufficienti	52,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

La valutazione delle informazioni fornite dagli operatori allo sportello raccolgono soprattutto pareri positivi. Più della metà degli utenti, il 51,8%, infatti, le giudica molto precise, per il 44,1% lo sono abbastanza mentre per il 4,4% lo sono poco. Non lo sono affatto per lo 0,9% degli intervistati.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2025

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	0,9
Poco	4,4
Abbastanza	43,0
Molto	51,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per il rilascio di certificati, documenti e/o informazioni sono giudicati abbastanza adeguati dalla gran parte degli intervistati, il 72,8%, e lo sono molto per il 14,9%; lo sono, invece, poco per l'11,4% e 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 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	0,9
Poco	11,4
Molto	14,9
Abbastanza	72,8
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 53,5%, infatti, li ritiene molto cortesi e per il 43,0% lo sono abbastanza. La stessa percentuale dell'1,8% ritiene, invece, che gli operatori lo siano poco o per niente.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2025

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	1,8
Poco cortesi	1,8
Abbastanza cortesi	43,0
Molto cortesi	53,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il giudizio sulla modulistica raccoglie pareri soprattutto positivi. L'82,5% degli utenti, ossia la grande maggioranza, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, per il 15,8% lo è molto, mentre solo per l'1,8% lo è poco.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2025

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	0,0
Poco	1,8
Molto	15,8
Abbastanza	82,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto offerto agli utenti dagli operatori del Settore è abbastanza soddisfacente per gran parte degli intervistati, il 56,1%, e per il 40,4% lo è molto. L'1,8% degli utenti lo reputa poco soddisfacente e con la stessa percentuale, viene giudicato, invece, per niente soddisfacente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2025

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	1,8
Poco	1,8
Molto	40,4
Abbastanza	56,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?”, la percentuale maggiore rispetto alle altre, il 35,1%, vorrebbe fosse migliorata la funzionalità degli ambienti mentre per il 33,3% non è necessario alcun miglioramento. Il 31,6% riterrebbe utile un prolungamento dell'orario di apertura, e il 21,9% vorrebbe fosse migliorata la visibilità della segnaletica. Il 21,1% vorrebbe che fosse snellita la modulistica, e il 18,4% degli utenti vorrebbe fosse migliorato l'accesso alla struttura. Il 7,9% auspica la riduzione dei tempi di attesa per accedere al Servizio, il 6,1% vorrebbe fossero ridotti i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni e con la stessa percentuale, gli utenti preferirebbero vedere migliorate la pulizia degli ambienti. Il 5,3% vorrebbe fossero migliorate la cortesia e la competenza degli operatori agli sportelli/uffici,

mentre la completezza e la precisione delle informazioni sarebbero da perfezionare per il 3,5% degli utenti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2025

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	3,5
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	5,3
Pulizia degli ambienti	6,1
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	6,1
I tempi di attesa per accedere al Servizio	7,9
Accesso alla struttura	18,4
Snellimento della modulistica	21,1
Visibilità della segnaletica	21,9
Prolungamento dell'orario di apertura	31,6
Nessun aspetto	33,3
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	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 *Settore Economico Finanziario ICT e Personale*, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta. Il 52,6% degli utenti ha espresso un eccellente giudizio in merito e il 43,0% ne da una valutazione ottima. Per il 2,6% degli utenti la valutazione del Servizio è buona, mentre per lo 0,9% è discreta. Infine, la stessa percentuale di utenti, lo 0,9%, ritiene tale Servizio 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 2025

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	0,9
2	0,9
3	2,6
4	43,0
5	52,6
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**.

Gli orari di apertura del Servizio

Il 24,6% degli utenti intervistati, considera l'orario di apertura del Servizio poco adeguato e per il 9,6% non lo è per niente. Il 51,8% dei rispondenti, infatti, riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura degli uffici al pubblico. Nello specifico, tra questi, il 47,5%, vorrebbe estendere l'orario sia prima che dopo l'orario di chiusura, il 39,0% preferirebbe anticipare l'orario di apertura del Settore, mentre il 13,6% lo vorrebbe estendere dopo l'attuale chiusura.

L'individuazione degli sportelli

Il 31,6% degli intervistati, sostiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia poco chiara e per il 7,0% non lo è affatto.

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. In questo caso, il 44,7% degli intervistati sostiene che gli ambienti siano poco funzionali.

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli

Il 47,4% 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 35,1%, 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:

- nessun aspetto: **33,3%**;
- prolungamento dell'orario di apertura: **31,6%**;



- visibilità della segnaletica: **21,9%**;
- snellimento della modulistica: **21,1%**;
- accesso alla struttura: **18,4%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **7,9%**;
- tempi di attesa per il rilascio dei documenti: **6,1%**;
- pulizia degli ambienti: **6,1%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **5,3%**.
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **3,5%**.

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

- i tempi di attesa per accedere al Servizio;
- l'accesso alla struttura;
- la pulizia degli ambienti;
- la completezza e la precisione delle informazioni fornite dagli operatori;
- 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 **eccellente** e le esigue criticità emerse non influenzano in maniera rilevante la qualità complessiva del settore valutato.

Capitolo VI

Gradimento Servizio Polizia Locale e Viabilità

Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizio Polizia Locale e Viabilità

Servizio valutato

Il Servizio Polizia Locale e Viabilità è stato valutato da 107 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizio Polizia Locale	107	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 51,4%, appartiene al genere femminile, il restante 48,6%, al genere maschile.

TABELLA 2

Genere

Anno 2025

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	48,6
Femmina	51,4
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 69,2%. Nel 16,8% dei casi, gli intervistati hanno più di 65 anni, mentre il 14,0% ha un'età compresa tra i 16 e i 34 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2025

Valori percentuali

Fasce di età	%
16/34	14,0
65 anni e oltre	16,8
35/64	69,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti, il 57,0%, è sposato/a o convivente. Il 19,6% ha dichiarato di essere nubile/celibe, il 16,8% è separato/a o divorziato/a e il 6,5% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2025

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	6,5
Separato/divorziato	16,8
Nubile/celibe	19,6
Sposato/convivente	57,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli utenti che ha usufruito del Servizio nel periodo preso in esame, il 63,6%, è in possesso del diploma di maturità, il 16,8% ha la licenza media inferiore, il 15,9% il diploma di laurea o un master, e, infine, il 3,7%, ha la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2025

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	3,7
Laurea/master	15,9
Licenza media inferiore	16,8
Diploma di maturità	63,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 42,1% degli utenti intervistati nel periodo preso in esame è lavoratore dipendente, il 17,8% lavoratore autonomo, il 10,3% è casalinga/o, e con la stessa percentuale troviamo anche i liberi professionisti. I pensionati sono rappresentati dal 9,3% del campione, il 5,6% è costituito da studenti e nel 4,7% dei casi esaminati, ci sono persone in cerca di occupazione.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2025

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
In cerca di occupazione	4,7
Studente	5,6
Pensionata/o	9,3
Libero professionista	10,3
Casalinga/o	10,3
Lavoratore autonomo	17,8
Lavoratore dipendente	42,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Quasi tutti gli utenti intervistati, il 97,2%, sono italiani.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2025

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,0
Straniera	2,8
Italiana	97,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli utenti è residente a Tempio Pausania (90,7%), il 4,7% appartiene alla frazione di Nuchis e con la stessa percentuale, l'1,9%, ci sono coloro che appartengono alla frazione di Bassacutena e chi risiede in un altro comune della Sardegna. Lo 0,9% degli intervistati, proviene invece da un altro comune nazionale

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2025

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Frazione di San Pasquale	0,0
Altro comune internazionale	0,0
Altro comune nazionale	0,9
Frazione di Bassacutena	1,9
Altro comune in Sardegna	1,9
Frazione di Nuchis	4,7
Tempio Pausania	90,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

Il 49,5% degli intervistati, considera l'orario di apertura del Servizio al pubblico abbastanza adeguato, il 36,4%, lo ritiene, invece, poco adeguato, mentre per il 7,5% dei rispondenti, lo è molto; infine l'orario non è ritenuto affatto adeguato dal 6,5% degli utenti.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2025

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	6,5
Molto	7,5
Poco	36,4
Abbastanza	49,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

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

TABELLA 10

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

Anno 2025

Valori percentuali

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

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggioranza degli utenti, il 54,8%, vorrebbe che l'ampliamento dell'orario fosse esteso sia prima dell'attuale orario di apertura che dopo quello di chiusura, il 25,8% preferirebbe che il Servizio aprisse prima, mentre il 19,4%, vorrebbe l'ampliamento oltre l'attuale orario di chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2025

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	19,4
Prima dell'attuale orario di apertura	25,8
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	54,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono ritenuti abbastanza adeguati dal 62,6% degli intervistati, mentre lo sono poco per il 24,3%; sono giudicati, invece, con la stessa percentuale del 6,5%, molto e per niente adeguati.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Per niente	6,5
Molto	6,5
Poco	24,3
Abbastanza	62,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La grande maggioranza degli utenti, il 93,5%, giudica agevole l'accesso alla struttura, mentre è di opinione contraria il 6,5% dei rispondenti, per la presenza di barriere architettoniche.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2025

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	6,5
Agevole, non presenta barriere architettoniche	93,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è ritenuta abbastanza chiara dalla maggior parte dei rispondenti, il 79,4%. Si presenta, invece, poco chiara per l'11,2%, mentre lo è molto, per il 6,5%. Infine, non è ritenuta per niente chiara dal 2,8% degli intervistati.

TABELLA 14

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?

Anno 2025

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	2,8
Molto	6,5
Poco	11,2
Abbastanza	79,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'ambiente

Il 60,7% degli utenti ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e per il 28,0% lo sono molto; il 7,5% dei rispondenti ritiene gli ambienti poco puliti e per il 3,7% non lo sono per niente.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2025

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	3,7
Poco	7,5
Molto	28,0
Abbastanza	60,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per il 72,9% delle persone intervistate gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali, mentre lo sono poco per il 14,0%. L'11,2%, invece, li considera molto funzionali, e l'1,9% dei rispondenti ritiene che 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 2025

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	11,2
Poco	14,0
Abbastanza	72,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Per la gran parte degli intervistati, l'87,9%, i posti a sedere per l'attesa del Servizio sono sufficienti, mentre non lo sono per il restante 12,1%.

TABELLA 17

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

Anno 2025

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	12,1
Sufficienti	87,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

Il 59,8% giudica le informazioni fornite dagli operatori allo sportello abbastanza precise, mentre per il 25,2% lo sono poco. Per l'8,4% degli intervistati, invece, sono molto precise e il 6,5% le ritiene per nulla precise.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2025

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	6,5
Molto	8,4
Poco	25,2
Abbastanza	59,8
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 52,3%, mentre lo sono poco per il 37,4%; li considera, invece, molto adeguati il 5,6%, e non lo sono per niente per il 4,7% dei rispondenti.

TABELLA 19

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

Anno 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Per niente	4,7
Molto	5,6
Poco	37,4
Abbastanza	52,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La valutazione che riguarda la cortesia degli operatori verso l'utenza raccoglie perlopiù pareri positivi. Il 71,0%, quindi, la maggioranza, li ritiene abbastanza cortesi mentre per il 13,1% lo sono poco. Il 10,3% dei rispondenti li considera, invece, molto cortesi e il 5,6% degli utenti non li ritiene cortesi affatto.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2025

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	5,6
Molto cortesi	10,3
Poco cortesi	13,1
Abbastanza cortesi	71,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli intervistati, il 67,3%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, mentre lo è poco per il 20,6%; lo è, invece, molto, per il 7,5% degli utenti e per il 4,7% non lo è affatto.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2025

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	4,7
Molto	7,5
Poco	20,6
Abbastanza	67,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto ricevuto presso il Servizio di Polizia Locale è abbastanza soddisfacente per il 65,4% degli utenti intervistati, mentre per il 20,6% lo è poco. L'8,4% lo ritiene, invece, molto soddisfacente, e infine per il 5,6% degli intervistati non lo è per niente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2025

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	5,6
Molto	8,4
Poco	20,6
Abbastanza	65,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Alla domanda “Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?”, il 37,4% degli intervistati vorrebbe che fosse snellita la modulistica, il 31,8%, preferirebbe fossero diminuiti i tempi di attesa per il rilascio dei documenti e/o certificati, il 29,9% è d'accordo nel ritenere che non vi sia da migliorare alcun aspetto mentre il 29,0% degli utenti riterrebbe utile un prolungamento dell'orario di apertura. Il 28,0% vorrebbe maggior precisione e completezza delle informazioni fornite, il 16,8% auspica un miglioramento della cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici. Il 13,1% degli intervistati vorrebbe fosse diminuita l'attesa per accedere al Servizio e per il 6,5% bisognerebbe implementare la funzionalità degli ambienti, aumentando il numero dei posti a sedere; il 5,6% ritiene che si possa migliorare la segnaletica, mentre l'1,9% degli utenti è del parere che debba essere migliorato 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 2025

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Pulizia degli ambienti	0,9
Accesso alla struttura	1,9
Visibilità della segnaletica	5,6
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	6,5
I tempi di attesa per accedere al Servizio	13,1
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	16,8
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	28,0
Prolungamento dell'orario di apertura	29,0
Nessun aspetto	29,9
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	31,8
Snellimento della modulistica	37,4

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 43,0% degli intervistati ha formulato un giudizio ottimo in merito e per il 24,3% degli utenti, tale Servizio è eccellente. Il 23,4% ne dà una valutazione buona, il 5,6% dei rispondenti lo giudica discreto mentre il 3,7% lo ritiene sufficiente.

TABELLA 24

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

Anno 2025

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	3,7
2	5,6
3	23,4
4	43,0
5	24,3
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 36,4% degli intervistati per il 6,5% non lo sono per niente; tra questi, il 57,9% riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico; nello specifico, il 54,8% riterrebbe utile sia anticipare l'orario di apertura che posticipare la chiusura, il 25,8% vorrebbe fosse anticipato l'orario di apertura ed infine il 19,4%, vorrebbe prolungare l'attuale orario di chiusura.

I tempi di attesa per accedere al Servizio

Per il 24,3% degli intervistati i tempi di attesa per accedere al Servizio sono poco adeguati e per il 6,5% non lo sono affatto.

La precisione delle informazioni fornite dagli operatori

Il 25,2% degli intervistati ritiene poco precise le informazioni che vengono fornite dagli operatori e per il 6,5% non lo sono per niente.

I tempi di attesa per il rilascio di documenti

Il 37,4% degli utenti ritiene poco adeguati i tempi di attesa per il rilascio dei documenti e il 4,7% è del parere che non lo sia per niente.

La comprensione della modulistica

Per il 20,6% degli intervistati la modulistica è poco comprensibile e per il 4,7% non lo è affatto.

Miglioramenti dei Servizi

Alla domanda “Quali aspetti dei Servizi offerti dal Comune vorrebbero fossero migliorati?”, il 37,4% 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: **31,8%**;
- nessun aspetto: **29,9%**;
- prolungamento dell'orario di apertura: **29,0%**;
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **28,0%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **16,8%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **13,1%**;
- funzionalità degli ambienti/numero di posti a sedere: **6,5%**;
- visibilità della segnaletica: **5,6%**;
- accesso alla struttura: **1,9%**;
- pulizia degli ambienti: **0,9%**.

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

- l'accesso alla struttura;
- la funzionalità degli ambienti;
- 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 **più che ottimo** e le criticità emerse non influenzano in maniera rilevante la qualità complessiva del settore valutato.

Capitolo VII

Gradimento Servizi Sociali e Plus

Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizi Sociali e Plus

Servizio valutato

I Servizi Sociali e Plus sono stati valutati da 107 utenti.

TABELLA 1

Servizio valutato

Anno 2025

Valori assoluti e percentuali

Servizio valutato	V.A.	%
Servizi Sociali e Plus	107	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio

La maggior parte delle persone che ha valutato il Servizio, il 74,8%, appartiene al genere femminile.

TABELLA 2

Genere

Anno 2025

Valori percentuali

Genere	%
Maschio	25,2
Femmina	74,8
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 70,1%. Nel 17,8% dei casi gli utenti hanno un'età compresa tra i 16 e i 34 anni e la percentuale minore, corrispondente al 12,1%, è rappresentata, invece, da coloro che hanno più di 65 anni.

TABELLA 3

Fasce di età

Anno 2025

Valori percentuali

Fasce di età	%
65 anni e oltre	12,1
16/34	17,8
35/64	70,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 47,7% degli utenti è sposato/a o convivente, il 29,9% è nubile o celibe, il 16,8% ha dichiarato di essere separato/a o divorziato/a, e il 5,6% è vedovo/a.

TABELLA 4

Stato civile

Anno 2025

Valori percentuali

Stato civile	%
Vedovo/a	5,6
Separato/divorziato	16,8
Nubile/celibe	29,9
Sposato/convivente	47,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 45,8% degli utenti possiede la licenza media inferiore, il 43,0% il diploma di maturità, il 7,5% è rappresentato dagli utenti che hanno una laurea o un master e il 3,7% degli intervistati ha la licenza elementare.

TABELLA 5

Titolo di studio

Anno 2025

Valori percentuali

Titolo di studio	%
Licenza elementare	3,7
Laurea/master	7,5
Diploma di maturità	43,0
Licenza media inferiore	45,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

A rivolgersi più frequentemente ai Servizi Sociali e Plus, con le rispettive percentuali del 31,8% e del 26,2%, sono lavoratori dipendenti e casalinghe/i. Il 17,8% è rappresentato da lavoratori autonomi, il 12,1% da utenti in cerca di occupazione, mentre la percentuale del 5,6% rappresenta sia i pensionati che i liberi professionisti. Infine, lo 0,9% degli intervistati sono studenti.

TABELLA 6

Ambito di attività/professione

Anno 2025

Valori percentuali

Ambito di attività/professione	%
Studente	0,9
Libero professionista	5,6
Pensionata/o	5,6
In cerca di occupazione	12,1
Lavoratore autonomo	17,8
Casalinga/o	26,2
Lavoratore dipendente	31,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Quasi tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio nel periodo preso in esame sono di nazionalità italiana (87,9%), mentre il 12,1% degli intervistati sono stranieri.

TABELLA 7

Nazionalità

Anno 2025

Valori percentuali

Nazionalità	%
Italiana e straniera	0,0
Straniera	12,1
Italiana	87,9
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La maggior parte degli intervistati risiede a Tempio Pausania, il 92,5%. Le percentuali minori riguardano: altri comuni nazionali (1,9%), comuni sardi (1,9%), la frazione di Bassacutena (1,9%), la frazione di San Pasquale (0,9%) e la frazione di Nuchis (0,9%),

TABELLA 8

Comune di residenza

Anno 2025

Valori percentuali

Comune di residenza	%
Altro comune internazionale	0,0
Frazione di Nuchis	0,9
Frazione di San Pasquale	0,9
Frazione di Bassacutena	1,9
Altro comune in Sardegna	1,9
Altro comune nazionale	1,9
Tempio Pausania	92,5
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione dell'accesso al Servizio

La maggior parte degli intervistati, il 54,2%, considera l'orario di apertura del Servizio al pubblico abbastanza adeguato, mentre per il 29,9% lo è poco. L'11,2% degli utenti lo considera, invece, molto adeguato, ma non lo è per niente per il 4,7% dei rispondenti.

TABELLA 9

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?

Anno 2025

Valori percentuali

L'orario di apertura è adeguato alle sue esigenze?	%
Per niente	4,7
Molto	11,2
Poco	29,9
Abbastanza	54,2
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il 51,4% degli utenti riterrebbe necessaria l'estensione dell'orario di apertura del Servizio al pubblico, mentre il restante 48,6% è di opinione contraria.

TABELLA 10

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

Anno 2025

Valori percentuali

Per le Vostre esigenze riterreste utile un'estensione dell'orario di apertura del Servizio?	%
No	48,6
Sì	51,4
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Tra coloro che hanno espresso l'esigenza di estendere l'orario di apertura, il 41,8% vorrebbe che il Servizio fosse accessibile sia prima dell'apertura sia dopo la chiusura, il 34,5% prima dell'attuale orario di apertura ed infine, il 23,6% vorrebbe prolungare l'orario oltre la chiusura.

TABELLA 11

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

Anno 2025

Valori percentuali

Se avete risposto Sì alla domanda precedente, quando riterreste utile il suddetto ampliamento?	%
Dopo l'attuale orario di chiusura	23,6
Prima dell'attuale orario di apertura	34,5
Sia prima dell'orario di apertura che una chiusura posticipata	41,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono giudicati abbastanza adeguati dalla maggior parte degli utenti, il 60,7%, mentre lo sono poco per il 28,0%. L'8,4% degli intervistati ritiene gli orari di accesso al Servizio per niente adeguati, mentre per il 2,8% lo sono molto.

TABELLA 12

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?

Anno 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per accedere al Servizio sono adeguati?	%
Molto	2,8
Per niente	8,4
Poco	28,0
Abbastanza	60,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La grande maggioranza degli utenti giudica agevole l'accesso alla struttura, l'88,8%, mentre non è ritenuto agevole, per la presenza di barriere architettoniche, dal restante 11,2%.

TABELLA 13

Come si presenta l'accesso alla struttura?

Anno 2025

Valori percentuali

Come si presenta l'accesso alla struttura?	%
Non agevole, sono presenti barriere architettoniche	11,2
Agevole, non presenta barriere architettoniche	88,8
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La segnaletica per individuare gli sportelli è giudicata abbastanza chiara dalla maggior parte dei rispondenti, l'81,3%; si presenta, invece, poco chiara per il 13,1%, mentre lo è molto per il 4,7% 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 2025

Valori percentuali

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara?	%
Per niente	0,9
Molto	4,7
Poco	13,1
Abbastanza	81,3
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 61,7%, ritiene che gli ambienti siano abbastanza puliti e per il 25,2% lo sono molto, mentre vengono giudicati poco puliti dal 10,3% degli intervistati e per il 2,8% non lo sono per niente.

TABELLA 15

Ritiene che gli ambienti siano puliti?

Anno 2025

Valori percentuali

Ritiene che gli ambienti siano puliti?	%
Per niente	2,8
Poco	10,3
Molto	25,2
Abbastanza	61,7
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Gli ambienti sono ritenuti abbastanza funzionali dalla maggior parte degli intervistati, il 55,1%, mentre lo sono poco per il 37,4%. Il 5,6% li ritiene molto funzionali, ma l'1,9% 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 2025

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	5,6
Poco	37,4
Abbastanza	55,1
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

I posti a sedere per l'attesa del Servizio sono sufficienti per la maggior parte degli intervistati, il 57,0%, mentre non lo sono per il restante 43,0%.

TABELLA 17

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

Anno 2025

Valori percentuali

I posti a sedere per l'attesa agli sportelli sono...	%
Insufficienti	43,0
Sufficienti	57,0
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Valutazione del Servizio fornito

La maggior parte degli utenti, il 59,8%, giudica le informazioni fornite allo sportello dagli operatori abbastanza precise, mentre lo sono poco per il 26,2% e lo sono, invece, molto per il 7,5% degli intervistati. Infine, il 6,5% degli utenti non le ritiene per nulla precise.

TABELLA 18

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?

Anno 2025

Valori percentuali

Le informazioni che mi vengono fornite dagli operatori sono precise?	%
Per niente	6,5
Molto	7,5
Poco	26,2
Abbastanza	59,8
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 53,3%,

mentre lo sono poco per il 34,6%. Sono ritenuti per niente adeguati dall'8,4% degli utenti e lo sono, invece, molto, per il restante 3,7% dei rispondenti.

TABELLA 19

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

Anno 2025

Valori percentuali

I tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni sono adeguati alle Sue esigenze	%
Molto	3,7
Per niente	8,4
Poco	34,6
Abbastanza	53,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

La cortesia degli addetti al Servizio verso l'utenza raccoglie soprattutto pareri positivi. Il 77,6% ritiene gli operatori abbastanza cortesi e per l'11,2% lo sono molto. Il 7,5% dei rispondenti li considera, invece, poco cortesi e, infine, il 3,7% non li ritiene per niente cortesi.

TABELLA 20

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...

Anno 2025

Valori percentuali

Gli operatori agli sportelli/uffici sono...	%
Per niente cortesi	3,7
Poco cortesi	7,5
Molto cortesi	11,2
Abbastanza cortesi	77,6
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Più della metà degli intervistati, il 67,3%, ritiene che la modulistica sia abbastanza comprensibile, mentre per il 24,3% lo è poco. Il 5,6% la giudica, invece, molto comprensibile e per il 2,8% non lo è affatto.

TABELLA 21

La modulistica è di facile comprensione?

Anno 2025

Valori percentuali

La modulistica è di facile comprensione?	%
Per niente	2,8
Molto	5,6
Poco	24,3
Abbastanza	67,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Il supporto ricevuto è abbastanza soddisfacente per la maggior parte degli intervistati, il 75,7%, mentre lo è poco per il 13,1%; lo è, invece, molto per l'8,4% e per il 2,8% dei rispondenti non lo è per niente.

TABELLA 22

È stato soddisfatto del supporto ricevuto?

Anno 2025

Valori percentuali

E' stato soddisfatto del supporto ricevuto?	%
Per niente	2,8
Molto	8,4
Poco	13,1
Abbastanza	75,7
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 37,4%, è rappresentata da coloro che vorrebbero che fossero abbreviati i tempi di attesa per il rilascio dei documenti.

Il 35,5% vorrebbe un prolungamento dell'orario di apertura, il 30,8% degli intervistati non ritiene necessario alcun miglioramento del Servizio, mentre 29,9%, riterrebbe utile lo snellimento della modulistica.

Il 20,6% richiede maggiore precisione e completezza nelle informazioni fornite agli sportelli e con la stessa percentuale (del 20,6%), gli utenti vorrebbero l'accorciamento dei tempi di attesa per accedere al Servizio. Preferirebbe vedere migliorata la funzionalità degli ambienti il 17,8% degli utenti, e il 12,1% desidera più cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici. Il 4,7% auspica un miglioramento nella visibilità della segnaletica e infine lo 0,9% dei rispondenti ritiene necessario un miglioramento relativo all'accesso alla struttura e nella pulizia degli ambienti.

TABELLA 23

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?

Anno 2025

Valori percentuali

Quali aspetti del Servizio vorrebbe fossero migliorati?	%
Accesso alla struttura	0,9
Pulizia degli ambienti	0,9
Visibilità della segnaletica	4,7
Cortesia e competenza degli operatori agli sportelli/uffici	12,1
Funzionalità degli ambienti (numero posti a sedere)	17,8
I tempi di attesa per accedere al Servizio	20,6
Precisione e completezza delle informazioni che vengono fornite	20,6
Snellimento della modulistica	29,9
Nessun aspetto	30,8
Prolungamento dell'orario di apertura	35,5
Tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni	37,4

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 48,6% degli utenti ha dato un giudizio ottimo in merito e per il 24,3% il Servizio è eccellente. Il 21,5% ha espresso una valutazione buona, mentre per il 3,7% degli intervistati il Servizio è discreto. Infine, l'1,9% degli utenti lo ritiene sufficiente.

TABELLA 24

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

Anno 2025

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	1,9
2	3,7
3	21,5
4	48,6
5	24,3
Totale	100,0

Fonte: Eurispes Sardegna.

Conclusioni

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

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

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

Gli orari di apertura del Servizio

Gli orari di apertura del Servizio sono giudicati poco adeguati dal 29,9% degli intervistati per il 4,7% non lo sono per niente; tra questi, il 51,4% riterrebbe utile un'estensione dell'orario di apertura al pubblico; nello specifico, il 41,8% riterrebbe utile sia anticipare l'orario di apertura che posticipare la chiusura, il 34,5% vorrebbe fosse anticipato l'orario di apertura ed infine il 23,6%, vorrebbe prolungare l'attuale orario di chiusura.

I tempi di attesa per accedere al Servizio

I tempi di attesa sono ritenuti poco adeguati dal 28,0% degli intervistati.

Funzionalità degli ambienti e numero di posti a sedere

La funzionalità degli ambienti è giudicata poco adeguata dal 37,4% degli utenti e per il 43,0% degli intervistati i posti a sedere per l'attesa non sono sufficienti.

La precisione delle informazioni fornite agli sportelli

Il 26,2% degli utenti intervistati ritiene poco precise le informazioni ricevute dagli operatori agli sportelli, e per il 6,5% non lo sono per niente.

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 34,6% degli intervistati e per l'8,4% non lo sono affatto.

La comprensione della modulistica

La modulistica è poco comprensibile per il 24,3% 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 37,4%, è rappresentata da coloro che ritengono sia necessario ridurre i tempi di attesa per il rilascio di certificati/documenti/informazioni.

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

- prolungamento dell'orario di apertura: **35,5%**;
- nessun aspetto: **30,8%**;
- snellimento della modulistica: **29,9%**
- precisione e completezza delle informazioni fornite: **20,6%**;
- tempi di attesa per accedere al Servizio: **20,6%**;
- funzionalità degli ambienti e numero di posti a sedere: **17,8%**;
- cortesia e competenza degli operatori: **12,1%**;
- visibilità della segnaletica: **4,7%**;
- pulizia degli ambienti: **0,9%**;
- 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 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	3
Metodologia della ricerca	3
Analisi sul Benessere Organizzativo - Tabelle	3
<i>Servizio di appartenenza</i>	<i>3</i>
<i>Valutazione dell'ambiente di lavoro.....</i>	<i>4</i>
<i>Sicurezza sul lavoro</i>	<i>5</i>
<i>Valutazione complessiva</i>	<i>9</i>
Conclusioni.....	10
Capitolo II Gradimento dei Servizi Comunali	13
Metodologia della ricerca	13
Dati strutturali – Tabelle Gradimento dei Servizi Comunali	13
<i>Servizio valutato</i>	<i>13</i>
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	<i>14</i>
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio.....</i>	<i>16</i>
<i>Valutazione dell'ambiente.....</i>	<i>18</i>
<i>Valutazione del Servizio fornito.....</i>	<i>19</i>
<i>Valutazione complessiva</i>	<i>22</i>
Conclusioni.....	22
Capitolo III Gradimento del Settore Affari Istituzionali e dei Servizi alla Persona ed alle Imprese.....	24
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Settore Affari Istituzionali e Servizi alla Persona ed alle Imprese.....	24
<i>Servizio valutato</i>	<i>24</i>
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	<i>24</i>
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio.....</i>	<i>27</i>
<i>Valutazione dell'ambiente.....</i>	<i>29</i>
<i>Valutazione del Servizio fornito.....</i>	<i>30</i>
<i>Valutazione complessiva</i>	<i>32</i>
Conclusioni.....	33
Capitolo IV Gradimento Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio – Settore Tecnico	35



Dati strutturali – Tabelle Settore Servizi al Patrimonio ed al Territorio - Settore Tecnico.....	35
<i>Servizio valutato</i>	35
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	35
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio</i>	38
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	40
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	41
<i>Valutazione complessiva</i>	43
Conclusioni.....	44
Capitolo V Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale	46
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Settore Economico Finanziario ICT e Personale	46
<i>Servizio valutato</i>	46
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	46
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio</i>	49
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	51
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	52
<i>Valutazione complessiva</i>	54
Conclusioni.....	55
Capitolo VI Gradimento Servizio Polizia Locale.....	57
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizio Polizia Locale	57
<i>Servizio valutato</i>	57
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	57
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio</i>	59
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	61
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	62
<i>Valutazione complessiva</i>	65
Conclusioni.....	65
Capitolo VII Gradimento Servizi Sociali e Plus	67
Dati strutturali – Tabelle Gradimento Servizi Sociali e Plus	67
<i>Servizio valutato</i>	67
<i>Dati anagrafici di chi usufruisce del Servizio</i>	67
<i>Valutazione dell'accesso al Servizio</i>	69
<i>Valutazione dell'ambiente</i>	71
<i>Valutazione del Servizio fornito</i>	72
<i>Valutazione complessiva</i>	75
Conclusioni.....	75
Sommario.....	77