



Comune di
MONSERRATO
Comunu de PAULI

Indagine sulla soddisfazione
degli utenti
Report 2° semestre 2023

Premessa

Il Comune di Monserrato con delibera della giunta comunale n.180 del 26/10/2022, ha dato avvio all'indagine di "*Customer Satisfaction*" allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi da loro utilizzati. Le opinioni sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari a tutti coloro che si sono presentati presso gli uffici comunali durante l'orario di apertura al pubblico.

L'indagine dovrà consentire all'Ente di disporre di uno strumento informativo utile per supportare le azioni finalizzate al miglioramento dei servizi erogati attraverso il monitoraggio e l'andamento nel tempo .

Dovrà, inoltre, cercare di evidenziare la capacità dell'Ente di fornire risposte e servizi chiari, completi, cortesi e rapidi, soddisfacendo i bisogni dei cittadini e, al contempo, fornire, tramite eventuali suggerimenti, uno strumento utile per chi è impegnato nel processo di cambiamento organizzativo. Per tutte le fasi di indagine saranno utilizzate esclusivamente risorse interne all'Ente.

I quesiti inseriti nel questionario sono formulati tenendo conto delle esigenze conoscitive dell'Ente, prendendo in considerazione aspetti generali, aspetti specifici degli uffici e aspetti relazionali del personale, secondo i seguenti macro-indicatori di valutazione:

- accessibilità dei luoghi e delle informazioni
- adeguatezza dei luoghi e delle informazioni
- capacità di risposta
- empatia e rassicurazione
- trasparenza dei tempi di erogazione e dei costi dei servizi
- comportamento con l'utenza
- grado di affidabilità totale del servizio

La Customer Satisfaction

Le indagini di "*Customer Satisfaction*" rappresentano una modalità efficace attraverso le quali è possibile ricavare numerose indicazioni su come migliorare l'erogazione dei servizi pubblici rispetto alle effettive esigenze degli utenti, mettere in luce punti di forza, aspetti critici, ed aree che necessitano di nuovi investimenti in termini organizzativi, operativi o di nuove risorse finanziarie ed umane.

La Pubblica Amministrazione negli ultimi anni, ha avviato un generale processo di trasformazione e modernizzazione allo scopo di migliorare la qualità dei servizi resi agli utenti, in un'ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance organizzative.

La relazione tra cittadino e P.A. è fondata sulla necessità, della seconda, di rispondere in modo appropriato ai bisogni e ai problemi posti dal primo.

Detto rapporto è complesso e problematico. La rilevazione della "*Customer Satisfaction*" nel Comune di Monserrato risponde non solo all'esigenza di misurare la qualità dei servizi erogati, ma anche e soprattutto a quella di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime, ponendo la dovuta attenzione al suo giudizio, per migliorare la capacità di dialogo e di relazione.

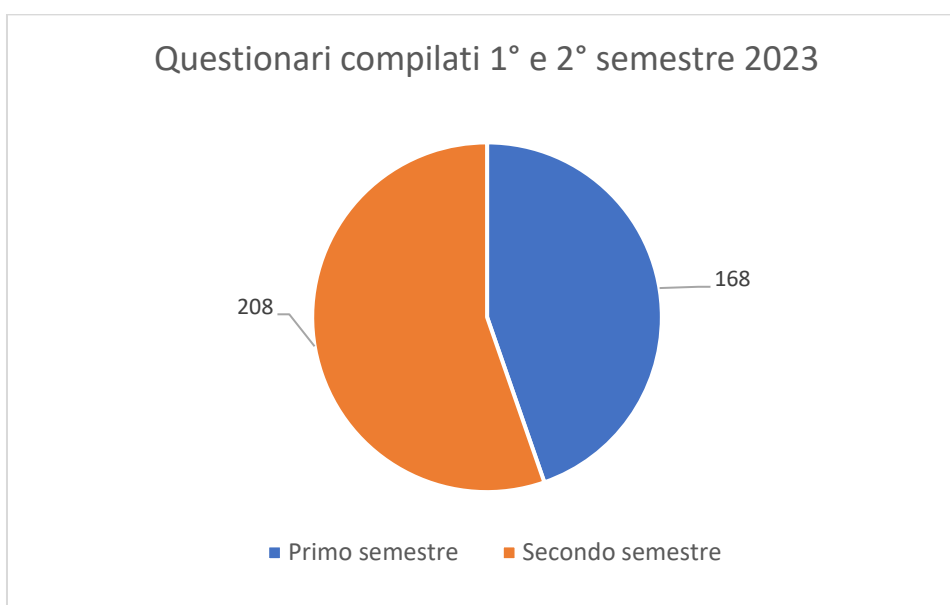
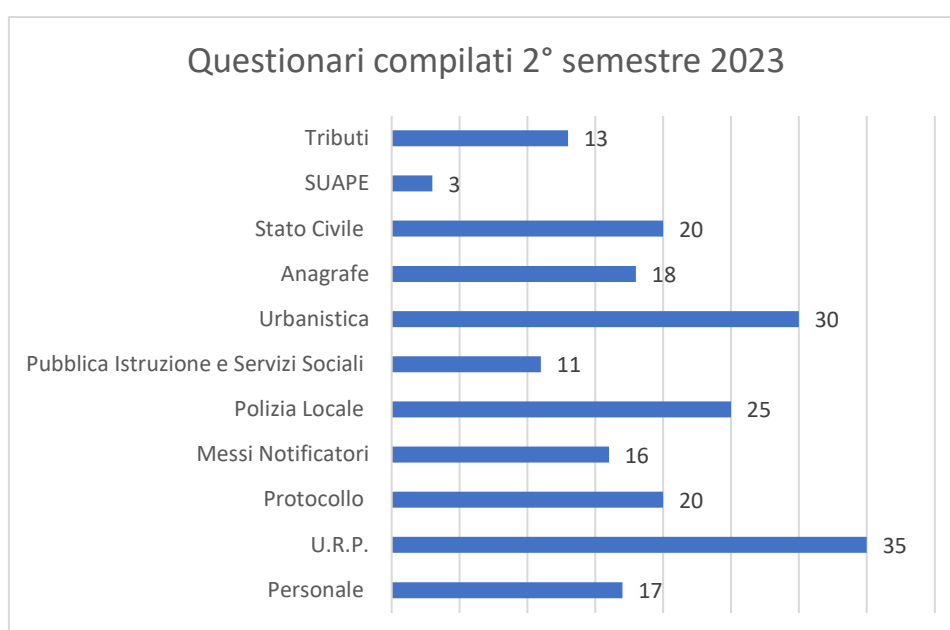
L'obiettivo dell'indagine è quello di individuare il potenziale di miglioramento dei servizi resi all'utente rispondendo alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche rispetto ai diversi target di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti;
- promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia dell'azione politica;
- rafforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia con i cittadini;

La composizione del campione

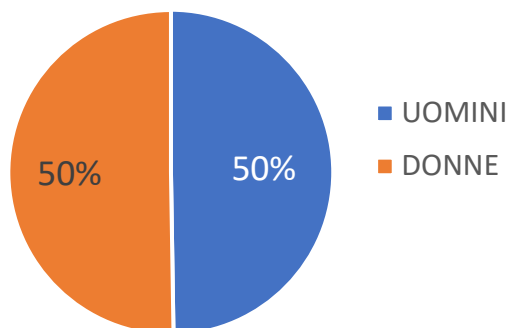
Il campione che ha partecipato alla rilevazione del 2° semestre 2023 ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune.

Sono stati compilati in totale 208 questionari (erano 168 nel 1° semestre) con un incremento quindi dell'80% rispetto al primo semestre :



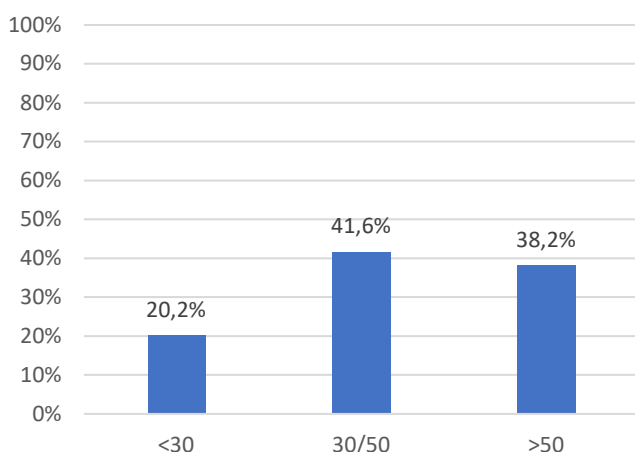
Caratteristiche anagrafiche del campione

Genere



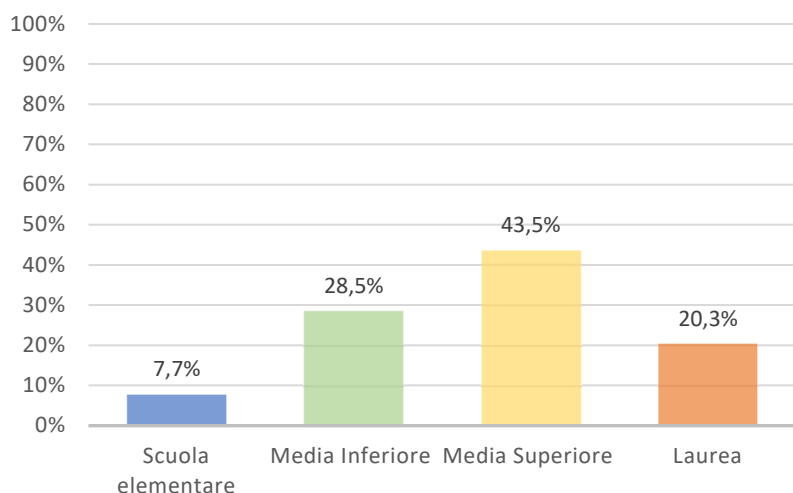
Il campione analizzato riporta una leggera prevalenza di utenti uomini rispetto alle donne.

Età



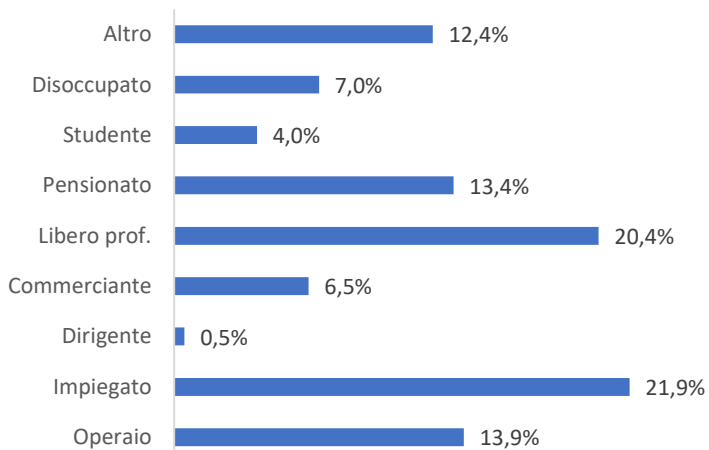
L'80% circa degli utenti che hanno risposto al questionario di gradimento, si attesta nella fascia d'età adulta (compresa tra oltre i 30 e oltre i 50 anni). Il restante 20% ha invece meno di 30 anni.

Grado di istruzione



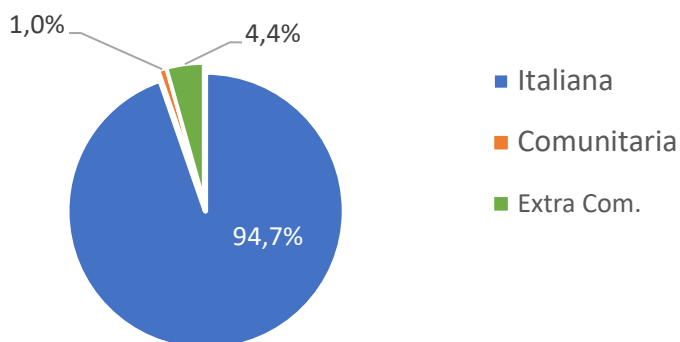
Per quanto riguarda il livello di istruzione, il campione analizzato si caratterizza per avere un titolo di studio piuttosto elevato. I laureati rappresentano un quinto dell'intero campione. Il 72% del campione ha invece un titolo di studio tra il livello medio inferiore e superiore. Appena il 7,7 % ha un titolo di studio di scuola elementare.

Professione



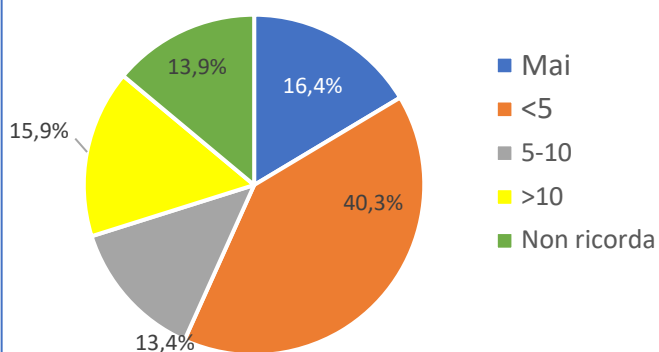
Fra le professioni più diffuse nel campione preso in esame, spiccano gli impiegati e i liberi professionisti. Seguono operai, pensionati ed altro. Le altre percentuali sono rappresentate da disoccupati, studenti commercianti e in misura per niente rappresentativa i dirigenti che, assieme costituiscono il 18% del campione.

Cittadinanza



La quasi totalità degli utenti che hanno risposto al questionario è di origine Italiana mentre appena il 5,4% totale ha origini extra o comunitarie.

Frequenza di utilizzo del servizio



Infine è stato richiesto di indicare quante volte nel corso dell'anno, si è usufruito del servizio oggetto di rilevazione del gradimento. Gli utenti che utilizzano i servizi del Comune in misura inferiore alle 5 volte l'anno sono la maggioranza dell'intero campione. Un valore particolarmente interessante è quello rappresentato da chi non ha mai avuto a che fare con l'Ente, che rappresenta quasi il 16,4 % del campione.

Risultato dell'analisi del campione

Dall'analisi conclusiva delle caratteristiche riscontrate in sede di spoglio dei questionari, risulta che il campione di utenza è rappresentato in misura perfettamente equilibrata da uomini e donne. La fascia di età del campione prevalente è compresa fra 30 e i 50 anni, in possesso del diploma di scuola media superiore, lavoratore dipendente (impiegato), di nazionalità italiana, che usufruisce con frequenza di poco inferiore alle 5 volte l'anno dei servizi offerti dal Comune di Monserrato.

Quesiti somministrati agli utenti

I moduli somministrati agli utenti contengono le seguenti affermazioni sulle quali è richiesto di esprimere il proprio parere indicando se si è d'accordo, per niente d'accordo o pienamente d'accordo con la stessa.

Ambito di indagine : Accessibilità e adeguatezza dei luoghi e delle informazioni

1. Ho trovato facilmente lo sportello che cercavo
2. L'orario di apertura è adeguato
3. La segnaletica che indirizza agli uffici è chiara
4. I locali sono accoglienti e confortevoli
5. I locali garantiscono una sufficiente privacy
6. La sede del Comune è facilmente raggiungibile

Ambito di indagine : Capacità di risposta, empatia e comportamento con l'utenza

1. L'addetto al servizio è cortese e disponibile
2. L'addetto al servizio è competente e professionale
3. Le informazioni sono state esaurienti e di facile comprensione
4. L'addetto al servizio ha soddisfatto le mie richieste

Ambito di indagine : Tempi di erogazione, modulistica e costo dei servizi

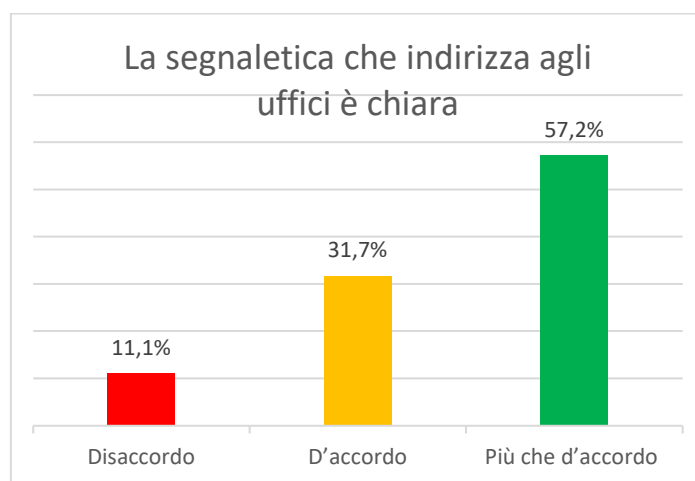
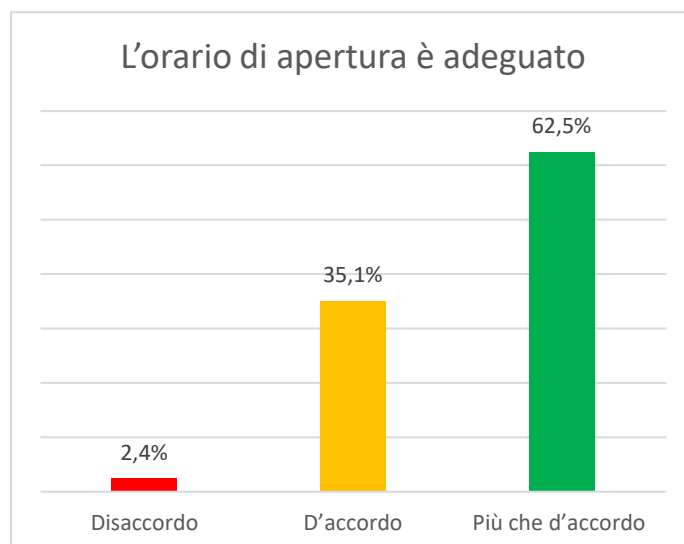
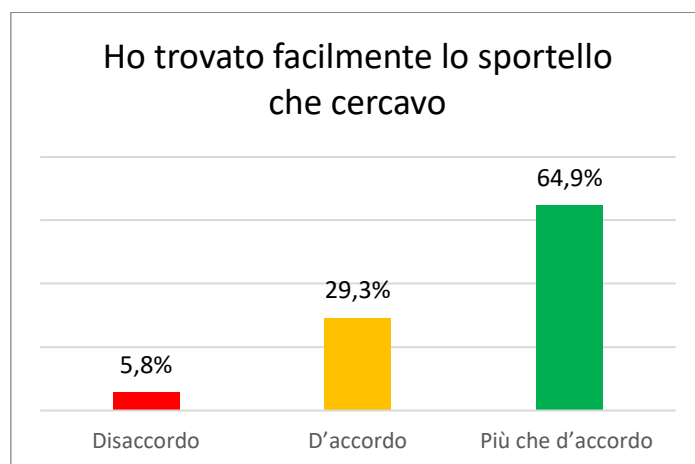
1. L'attesa per il mio turno è stata adeguata
2. I tempi per il servizio ricevuto sono stati adeguati
3. I costi del servizio sono stati chiaramente esposti dall'addetto
4. I moduli utilizzati sono di facile comprensione
5. Il servizio di prenotazione telefonico è adeguato

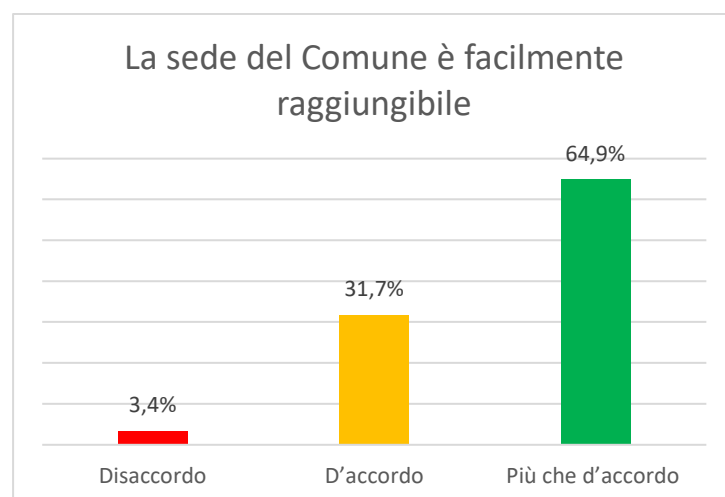
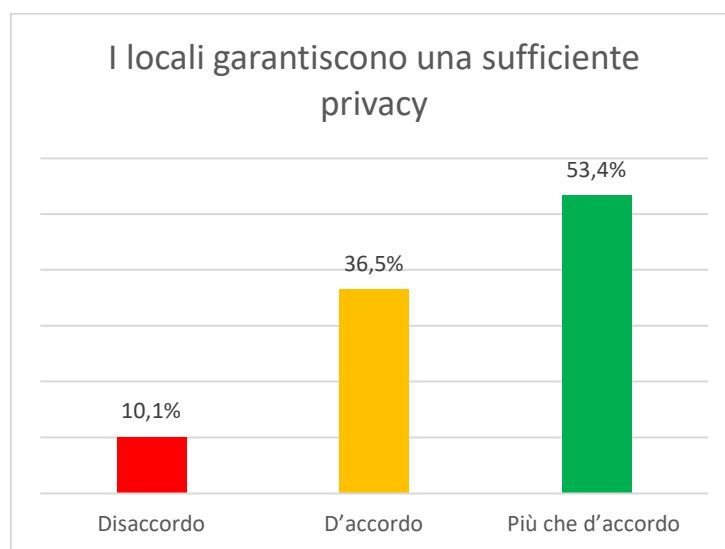
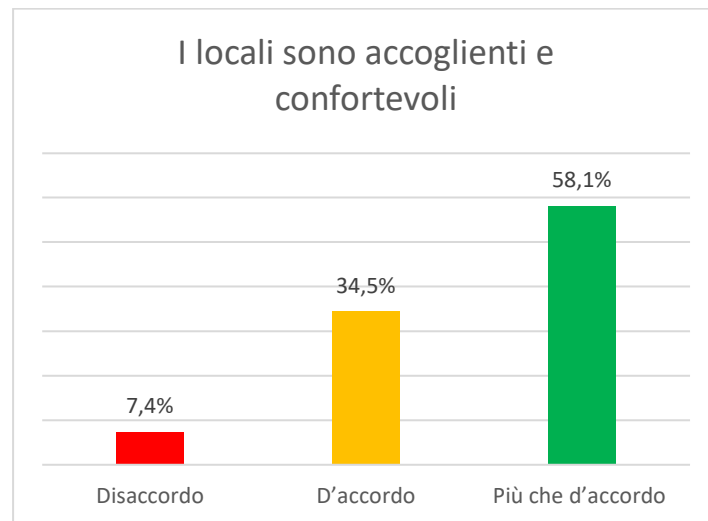
Ambito di indagine : Qualità generale del servizio

1. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia stato complessivamente ...
2. Come valuta il servizio in rapporto a quello di altre amministrazioni pubbliche con cui ha avuto rapporti ?

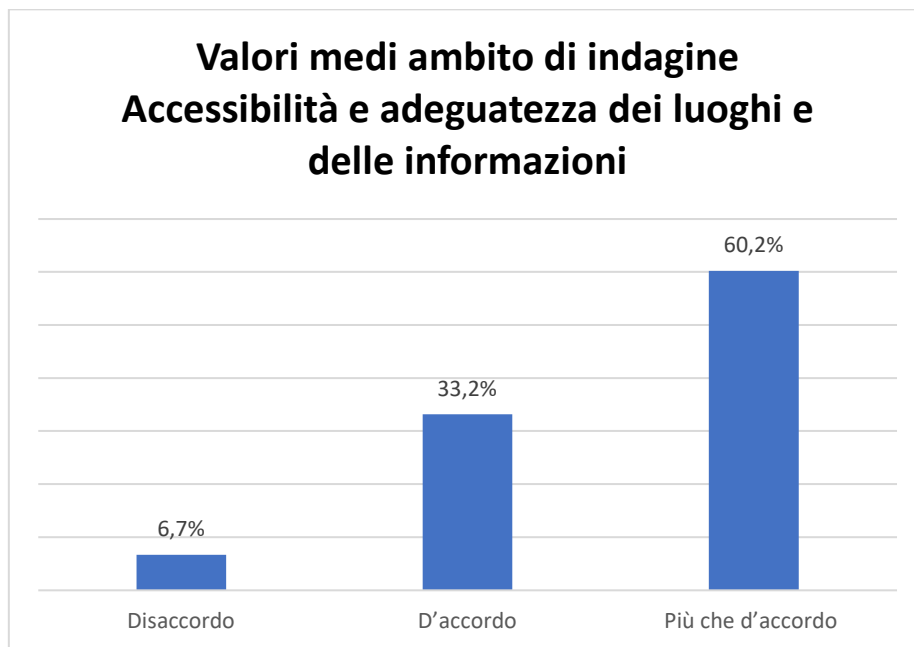
Ambito di indagine:

Accessibilità e adeguatezza dei luoghi e delle informazioni

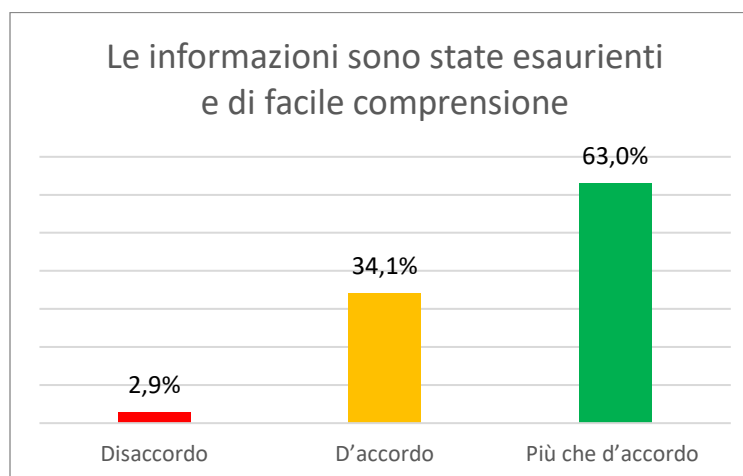
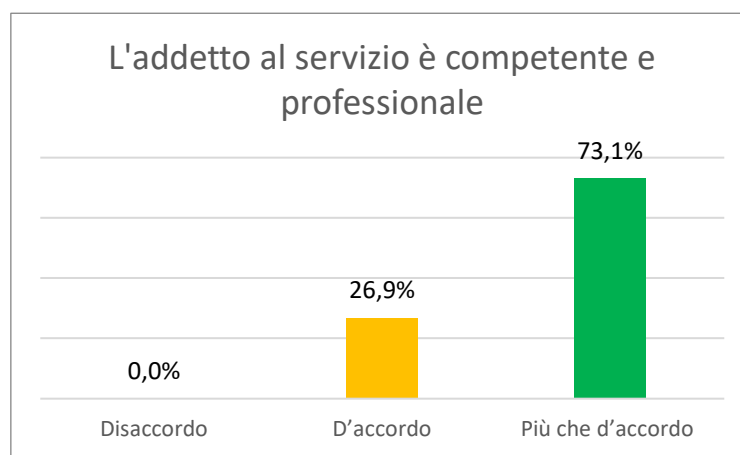
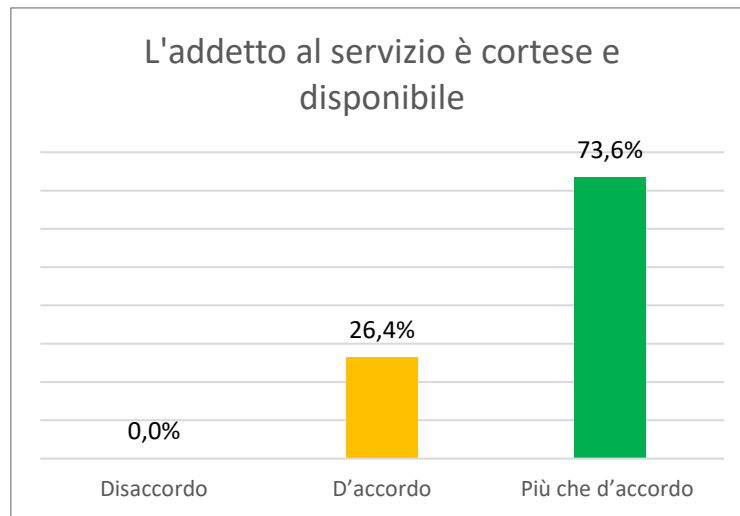




Dall'analisi dei dati riportati nei precedenti grafici, il giudizio complessivo in merito all'adeguatezza dei luoghi e delle informazioni e, all'accessibilità dei locali, è più che soddisfacente come da grafico sottostante. Rimane da tenere in debita considerazione che una **percentuale media del 6,7 %** degli utenti non è d'accordo con le affermazioni dell'ambito in questione, (in diminuzione rispetto al 1° semestre), soprattutto in merito alla garanzia di privacy che, il 10 % degli utenti dichiara essere critica, sebbene anch'essa in diminuzione rispetto al primo semestre (19%).

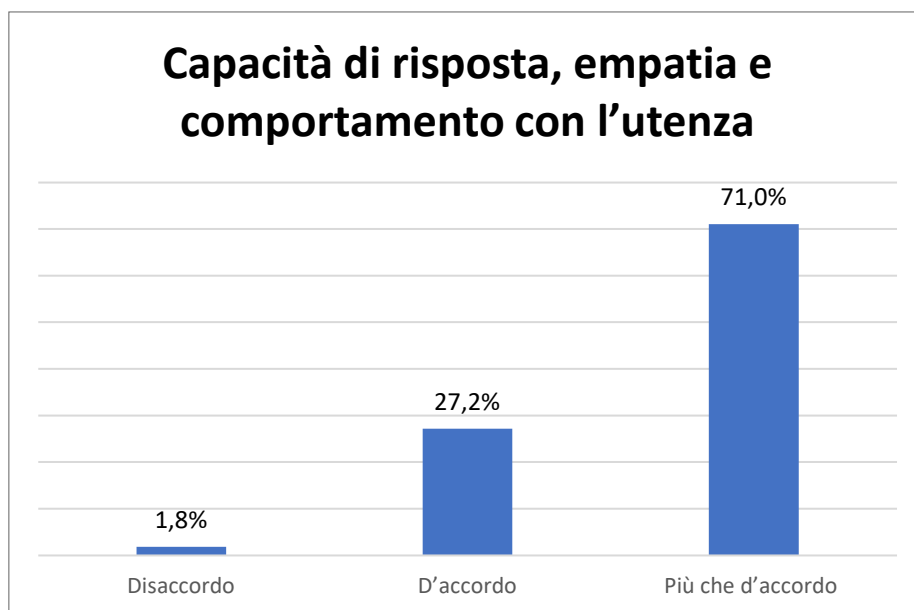


Capacità di risposta, empatia e comportamento con l'utenza

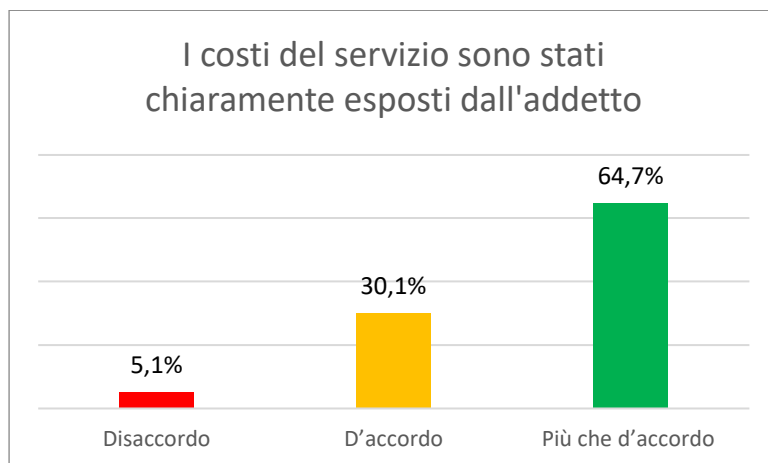
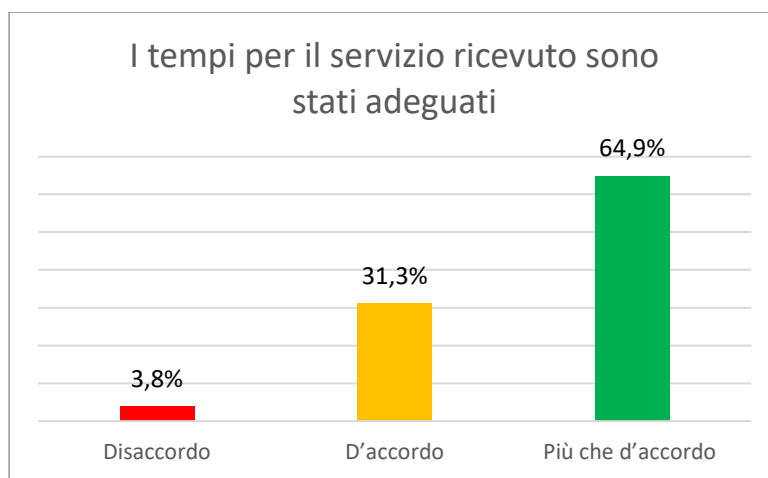
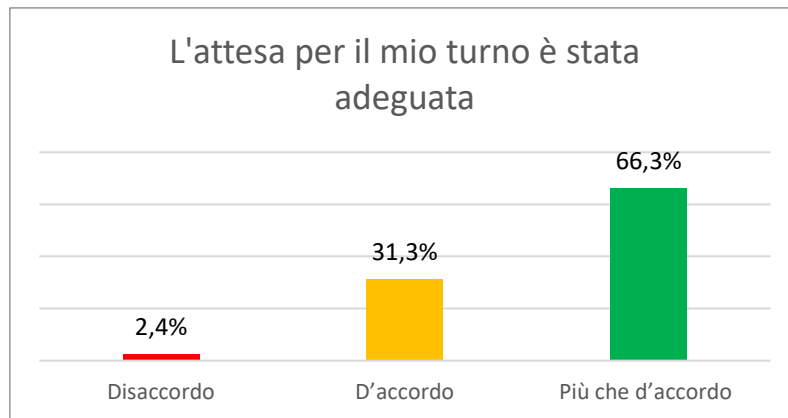


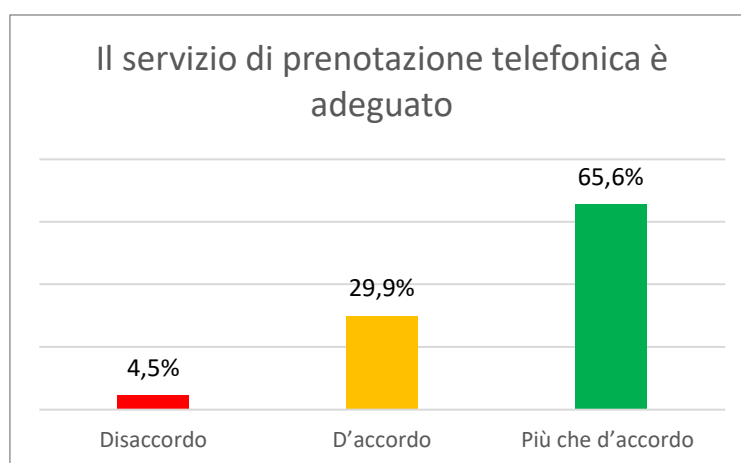
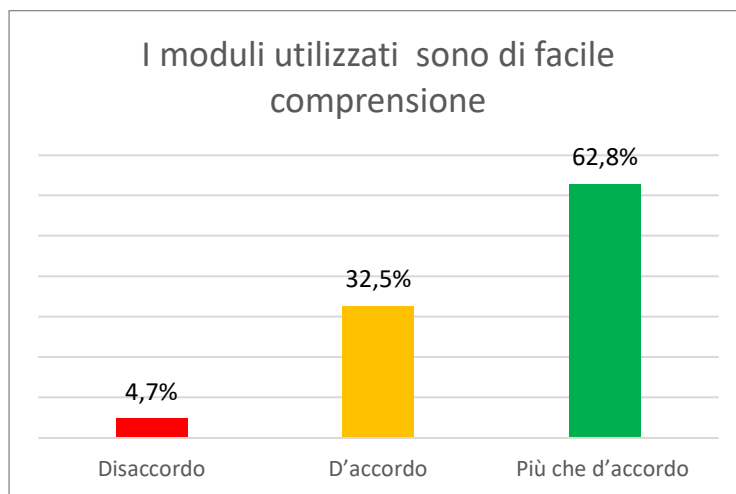
Dall'analisi dei dati riportati nei precedenti grafici, il giudizio complessivo in merito alla capacità di risposta, empatia e comportamento con l'utenza è largamente positivo a dimostrazione della capacità, del personale di rapportarsi con l'utenza, con efficienza e professionalità (vedi grafico sottostante).

L'analisi del grafico sottostante riporta il valore medio dell'intero ambito di indagine, e presenta appena l'1,8% di utenti che non si ritiene per niente d'accordo con le affermazioni presentate attraverso il modulo di indagine, da tenere in stretta osservazione in quanto aumentato rispetto allo 0,4% del 1° semestre.

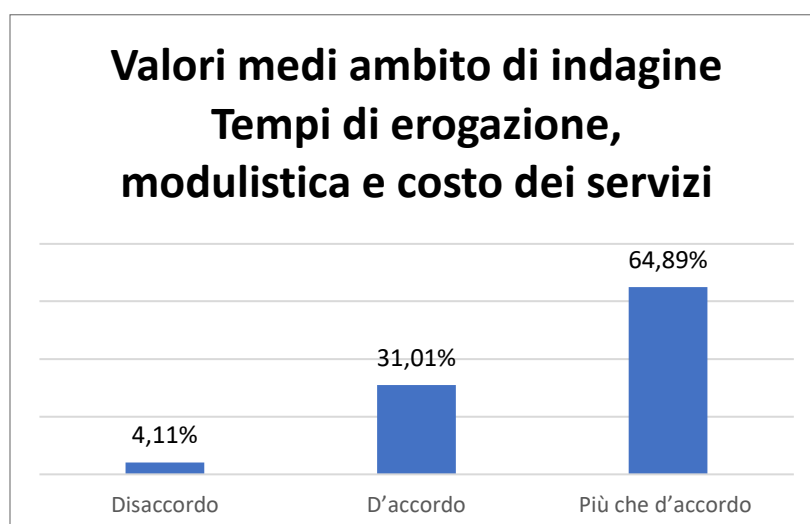


Tempi di erogazione, modulistica e costo dei servizi



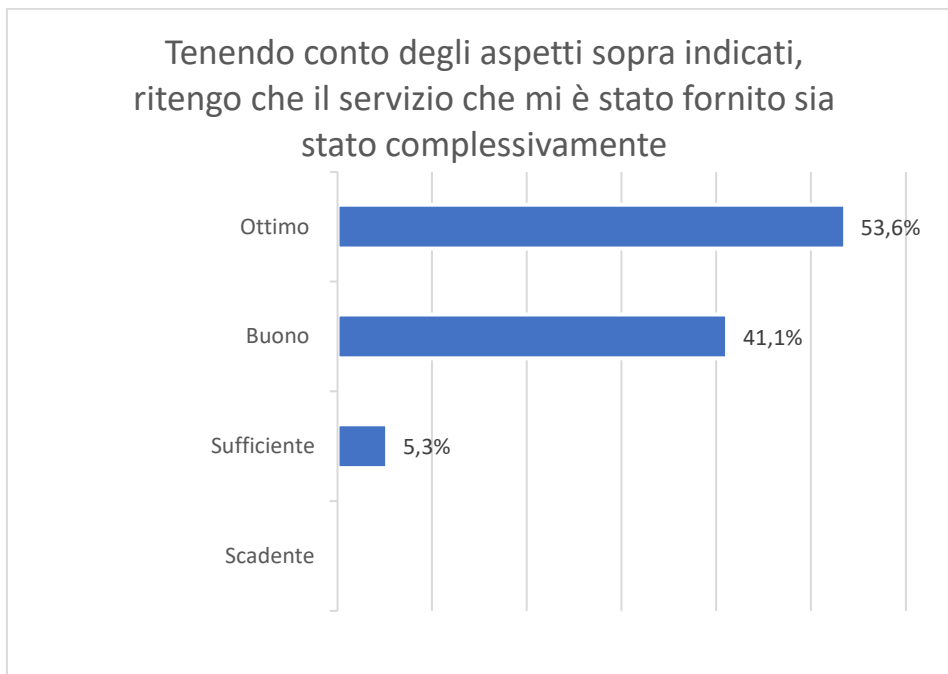


Dall'analisi dei dati riportati nei precedenti grafici, il giudizio complessivo in merito ai tempi di erogazione dei servizi , modulistica e costo dei servizi è positivo. Le due opzioni di risposta positive, sommate assieme presentano una percentuale di oltre il 95% degli utenti soddisfatti in leggero calo rispetto al 1° semestre.

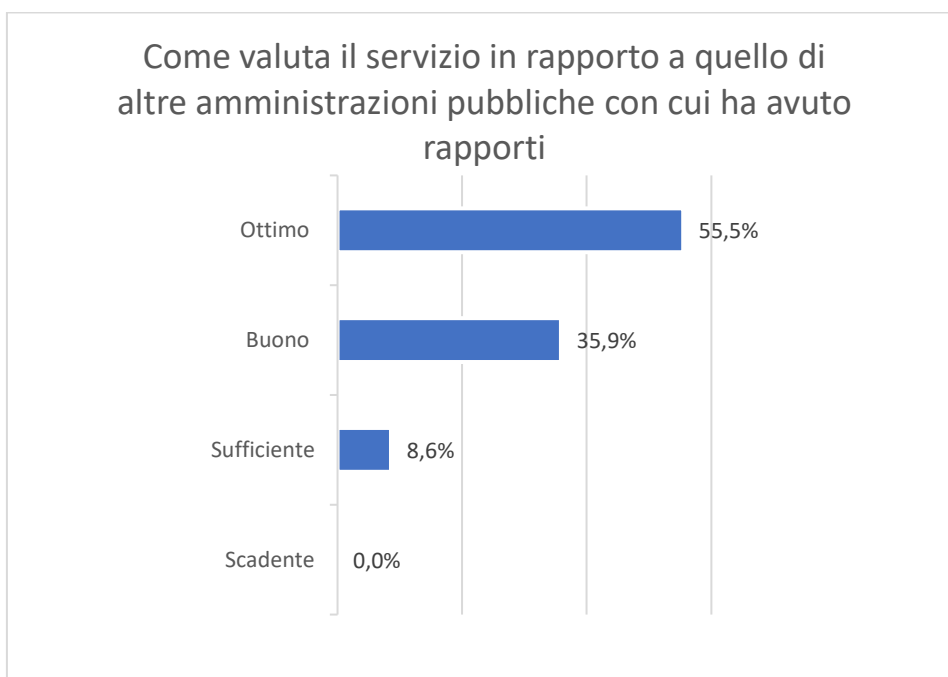


Analisi dei giudizi globali sulla qualità dei servizi

Il grafico sottostante mostra il giudizio espresso dagli utenti in relazione alla complessità dei quesiti somministrati con il modulo. Il giudizio complessivo è stato richiesto sulla base di quattro indicatori Scadente – Sufficiente – Buono – Ottimo. Dall'analisi dei dati si riscontra una più che positiva considerazione da parte dei cittadini rispetto alla complessità del servizio/ufficio utilizzato.



Il grafico sottostante mostra invece un importante giudizio espresso dagli utenti in relazione al servizio utilizzato, rapportato ad analogo servizio offerto da altra pubblica amministrazione. Tale analisi cosiddetta di Benchmarking rappresenta un valido strumento per effettuare un confronto che permetta al Comune di Monserrato di compararsi con i servizi offerti dalle altre amministrazioni locali.



Sintesi dei risultati

PUNTI DI FORZA

- facilità nell'individuazione dei servizi offerti dagli uffici
- chiarezza delle informazioni ricevute
- professionalità e competenza dei dipendenti
- cortesia del personale
- soddisfazione complessiva degli utenti

PUNTI DI DEBOLEZZA

- confort degli ambienti
- orario di apertura
- segnaletica di indicazione
- adeguatezza dei locali in termini di privacy

Conclusioni

L'indagine ha fornito risultati più che soddisfacenti, sia per quanto riguarda il metodo di rilevazione, che come soddisfazione dell'utente.

L'iniziativa ha riscosso una buona partecipazione degli utenti, sicuramente superiore al primo semestre, salvo alcuni casi in cui per la tipologia di servizio offerto, il cittadino non spende il proprio tempo per la compilazione del modello. In questi casi gli Uffici dovranno sforzarsi per comunicare in maniera costruttiva al cittadino, il valore di una simile indagine, anche, eventualmente invitandolo a compilare il modello on-line.

I risultati fanno emergere una sostanziale soddisfazione da parte degli utenti, in larga parte dimostrata attraverso una ottima considerazione del personale dipendente.

Gli aspetti più apprezzati sono infatti quelli relativi al fattore "umano" (la competenza, la cortesia, la chiarezza delle informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Per quanto riguarda l'analisi di Benchmark ovvero il raffronto della qualità dei servizi con quelli resi da altre pubbliche amministrazioni, il giudizio espresso dagli utenti è più che positivo, avendo una percentuale di giudizi ottimi per oltre il 55%.

Unità operativa di controllo

Il Segretario Comunale

Dott.ssa Carla Maria Secci

Firmato digitalmente