

Prot. 497/550 del 24/10/2018



CITTA' DI PARTINICO

CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

Ufficio Contratti- Trasparenza

INDAGINE 2018 CUSTOMER SATISFACTION *analisi esito finale*

Con delibera del Commissario Straordinario n. 53 del 11.04.2018 e in ottemperanza a quanto previsto nel Piano Triennale per la Trasparenza, per la prima volta, è stata avviata un'indagine di Customer Satisfaction.

Attraverso la compilazione di un questionario a risposte guidate, si è chiesto all'Utenza di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Il questionario ovviamente è stato compilato totalmente in formato anonimo, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

L'indagine per l'anno 2018, è stata condotta nell'arco temporale dal 02 Maggio al 31 Luglio.

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI

UFFICIO DI _____

ETA'

- 18-30
- 31-45
- 46-60
- oltre

SESSO

- F
- M

PROFESSIONE

- dipendente pubblico
- libero professionista
- imprenditore
- studente
- disoccupato/a
- casalinga
- pensionato/a

TITOLO DI STUDIO

- Media inf.
- Diploma
- laurea

GLI UFFICI COMUNALI RISPETTANO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO ?

SI

NO

ABBASTANZA

COME REPUTA IL SERVIZIO DI RILASCIO DOCUMENTI(*certificato di nascita, residenza, identità ecc.*)

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
--------	-------	-------------	---------------

ALL'INTERNO DEL COMUNE SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI I SERVIZI FORNITI ?

SI	NO	IN PARTE
----	----	----------

SONO FORNITE CON CHIAREZZA LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE UN SERVIZIO?

SI	NO	ABBASTANZA
----	----	------------

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE ?

SI	NO	ABBASTANZA
----	----	------------

I SERVIZI VENGONO EROGATI CON TEMPESTIVITA' ?

SI	NO	ABBASTANZA
----	----	------------

COME REPUTA IL FUNZIONAMENTO DEGLI IMPIANTI SPORTIVI/RICREATIVI?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
--------	-------	-------------	---------------

COME REPUTA LA PULIZIA DEL PAESE IN GENERALE E LA TENUTA DELLE AREE PUBBLICHE

OTTIMNO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
---------	-------	-------------	---------------

COME REPUTA IL CONTROLLO DELL' ATTIVITA' EDILIZIA

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
--------	-------	-------------	---------------

E' SODDISFATTO, NEL COMPLESSO, DEI SERVIZI EROGATI ?

SI	NO	ABBASTANZA
----	----	------------

VISITA ABITUALMENTE IL SITO INTERNET ISTITUZIONALE DEL COMUNE ?

SI	NO	SALTUARIAMENTE
----	----	----------------

LO RITIENE DI FACILE E INTUITIVA CONSULTAZIONE ?

SI

NO

ABBASTANZA

EVENTUALI PROPOSTE PER MIGLIORARE I SERVIZI

1)

2)

3)

Sono state raccolte in 3 mesi di indagine (Maggio-luglio 2018) n. 14 schede appositamente compilate dall'utenza transitata presso gli uffici della sede centrale di Piazza Umberto 1 e n. 38 schede presso gli uffici dell' area tecnica che comprende il Settore Lavori Pubblici e Servizi Ambientali e il Settore Urbanistica, ma che riguardano principalmente questionari somministrati ad utenti transitati nel Settore Urbanistica .

Per le altri sedi comunali non sono pervenute schede in quanto si è riscontrata diffidenza e scarsa disponibilità delle persone alla richiesta di rispondere al questionario.

Analisi delle domande

- Il questionario utilizzato è stato suddiviso in due aree più una sezione relativa agli aspetti di miglioramento. Le aree sono:
 - i dati anagrafici;
 - la customer satisfaction.

Schede Sede Centrale piazza Umberto I (14)

Analisi dei dati anagrafici

Età Maschi
Da 18 a 30 anni 0
Da 31 a 45 anni 0
Da 46 a 60 anni 2
oltre 2

Età Femmine
Da 18 a 30 anni 0
Da 31 a 45 anni 1
Da 46 a 60 anni 3
oltre 0

La fascia di età maggiormente toccata dal questionario è quella compresa tra i 46 e i 60, di cui due schede di età compresa tra 31 e 45 anni e una tra 46 e 60 in cui non è indicato il sesso

Titolo di studio

Maschi	Femmine
Diploma 1	Diploma 3
Di cui 1 scheda con licenza media inf., 1 diploma , 1 laurea in cui non è indicato il sesso	

Professione

Maschi	Femmine
Dipendente pubblico 4	Dipendente Pubblico 3 Disoccupata 1

Di cui 1 scheda disoccupato , 2 schede dipendente pubblico in cui non è indicato il sesso.

Uomo

Dall'analisi dell' area "Dati anagrafici", risulta che il campione maschile è rappresentabile da un uomo nella fascia di età compresa fra 46 e 60 anni, in possesso del diploma di scuola media superiore, occupato.

Donna

Dall'analisi dell' area "Dati anagrafici", risulta che il campione femminile è rappresentabile da una donna nella fascia di età compresa fra 46 e 60 anni, in possesso del diploma di scuola media superiore, occupata.

Analisi Questionario

- Alla domanda se gli uffici comunali rispettano l' orario di apertura al pubblico hanno risposto:
 - si 6
 - no 4
 - abbastanza 3

ne risulta che il grado di soddisfazione è **relativamente positivo**.

- Alla domanda come reputa il servizio di rilascio documenti hanno risposto:
 - sufficiente 4
 - ottimo 2
 - buono 5
 - insufficiente 2

ne risulta che il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto è **relativamente positivo**

- alla domanda se all' interno del comune sono facilmente individuabili i servizi forniti hanno risposto:
 - si 3
 - no 2
 - in parte 8ne risulta che il grado di soddisfazione **è leggermente negativo.**

- Alla domanda sono fornite con chiarezza le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere il servizio hanno risposto:
 - Si 3
 - No 6
 - Abbastanza 4

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è negativo.**

- Alla domanda se la modulistica a disposizione è di semplice compilazione:
 - Si 8
 - No 1
 - Abbastanza 4

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è positivo**

- Alla domanda se i servizi vengono erogati con tempestività hanno risposto:
 - Si 3
 - No 7
 - Abbastanza 3

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è leggermente negativo**

- Alla domanda come reputa il funzionamento degli impianti sportivi/ricreativi hanno risposto:
 - Ottimo 0
 - Buono 0
 - Sufficiente 0
 - Insufficiente 13

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è nettamente negativo**

- Alla domanda come reputa la pulizia del paese in generale e la tenuta delle aree pubbliche hanno risposto:
 - Ottimo 0
 - Buono 0

- Sufficiente 1
 - Insufficiente 12
- Ne risulta che il grado di soddisfazione **è molto negativo**

• Alla domanda come reputa il controllo dell' attività edilizia hanno risposto:

- Ottimo 2
- Buono 1
- Sufficiente 3
- Insufficiente 7

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è leggermente positivo**

• Alla domanda è soddisfatto nel complesso dei servizi erogati hanno risposto:

- Sì 2
- No 9
- Abbastanza 2

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è negativo**

• Alla domanda se visita abitualmente il sito internet istituzionale del Comune hanno risposto:

- Sì 9
- No 1
- Saltuariamente 3

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è positivo**

• Alla domanda se lo ritiene di facile consultazione hanno risposto:

- Sì 5
- No 3
- Abbastanza 5

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è positivo**

Nella sezione eventuali proposte per migliorare i servizi solo in 3 schede vengono fornite proposte e suggerimenti che in generale riguardano:

- i controlli del territorio
- la fruizione e la pulizia degli impianti sportivi
- incentivare i cittadini alla raccolta differenziata.
- Una maggiore partecipazione alla vita politica da parte dei cittadini.

Schede Settore Urbanistica (38)

Età Maschi
 Da 18 a 30 anni 1
 Da 31 a 45 anni 5

Età Femmine
 Da 18 a 30 anni 3
 Da 31 a 45 anni 1

Da 46 a 60 anni 7
oltre 3

Da 46 a 60 anni 5
oltre 1

La fascia di età maggiormente toccata dal questionario è quella compresa tra i 46 e i 60, di sesso maschile di cui tre schede di età compresa tra 46 e 60 anni in cui non è indicato il sesso.

Titolo di studio

Maschi

Media inf. 1
Diploma 11
laurea 3

Femmine

media inf. 2
Laurea 2

Di cui 1 scheda con licenza media inf., 4 diploma, 1 laurea in cui non è indicato il sesso e tre schede in cui non è indicato né il sesso né il titolo di studio

Professione

Maschi

Dipendente pubblico 3
Libero professionista 3
Imprenditore 3
Pensionato 2
Disoccupato 1

Femmine

dipendente pubblico 3
libero professionista 3
studente 2
casalinga 1

Uomo

Dall'analisi dell' area "Dati anagrafici", risulta che il campione maschile è rappresentabile da un uomo nella fascia di età compresa fra 46 e 60 anni, in possesso del diploma di scuola media superiore, occupato.

Donna

Dall'analisi dell' area "Dati anagrafici", risulta che il campione femminile è rappresentabile da una donna nella fascia di età compresa fra 46 e 60 anni, in possesso del diploma di scuola media superiore, occupata.

Analisi Questionario

- Alla domanda se gli uffici comunali rispettano l' orario di apertura al pubblico hanno risposto:
 - si 34
 - no 0
 - abbastanza 1

ne risulta che il grado di soddisfazione è altamente positivo.

- Alla domanda come reputa il servizio di rilascio documenti hanno risposto:
 - sufficiente 1

- ottimo 18
- buono 15

ne risulta che il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto **è altamente positivo**

- alla domanda se all' interno del comune sono facilmente individuabili i servizi forniti hanno risposto:
 - si 29
 - no 0
 - in parte 4

ne risulta che il grado di soddisfazione **è molto positivo**

- Alla domanda sono fornite con chiarezza le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere il servizio hanno risposto:
 - Si 14
 - No 6
 - Abbastanza 14

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è positivo.**

- Alla domanda se la modulistica a disposizione è di semplice compilazione:
 - Si 25
 - No 0
 - Abbastanza 9

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è molto positivo**

- Alla domanda se i servizi vengono erogati con tempestività hanno risposto:
 - Si 21
 - No 2
 - Abbastanza 10

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è molto positivo**

- Alla domanda come reputa il funzionamento degli impianti sportivi/ricreativi hanno risposto:
 - Ottimo 0
 - Buono 5
 - Sufficiente 8
 - Insufficiente 21

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è negativo**

- Alla domanda come reputa la pulizia del paese in generale e la tenuta delle aree pubbliche hanno risposto:

- Ottimo 0
- Buono 1
- Sufficiente 8
- Insufficiente 25

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è molto negativo**

- Alla domanda come reputa il controllo dell'attività edilizia hanno risposto:

- Ottimo 5
- Buono 15
- Sufficiente 9
- Insufficiente 7

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è positivo**

- Alla domanda è soddisfatto nel complesso dei servizi erogati hanno risposto:

- Sì 28
- No 1
- Abbastanza 5

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è positivo**

- Alla domanda se visita abitualmente il sito internet istituzionale del Comune hanno risposto:

- Sì 17
- No 6
- Saltuariamente 11

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è positivo**

- Alla domanda se lo ritiene di facile consultazione hanno risposto:

- Sì 14
- No 5
- Abbastanza 15

Ne risulta che il grado di soddisfazione **è positivo**

Nella sezione eventuali proposte per migliorare i servizi solo in 3 schede vengono fornite proposte e suggerimenti che in generale riguardano:

- i controlli del territorio
- la fruizione e la pulizia degli impianti sportivi
- incentivare i cittadini alla raccolta differenziata.
- Una maggiore partecipazione alla vita politica da parte dei cittadini.

Conclusioni

Appare evidente che il numero esiguo di persone che hanno espresso una valutazione rendono poco significativa l'analisi dei risultati dell'indagine.

Tuttavia, sintetizzando tutto quanto fin qui riportato ed analizzata ogni singola scheda, per il relativo grado di soddisfazione che singolarmente la stessa esprime, si può serenamente affermare che tutte le 52 schede prodotte dagli utenti nei tre mesi di indagine di customer-satisfaction 2018, sono da considerare positive per quanto attiene alcuni servizi, anche perché laddove in alcune schede su particolari domande l'utente ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata abbondantemente compensata e superata da elevati gradi di soddisfazione dimostrati dallo stesso utente su altre tematiche esposte nella rispettiva scheda di valutazione.

Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituirà per l'anno 2018 in corso, stimolo ed obiettivo per migliorare dove necessita ed ancora ottimizzare dove già sono stati raggiunti discreti livelli di gradimento dimostrati dall'utenza.

Si ritiene che il percorso di miglioramento non può e non deve conoscere confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza e perfezionare, anche con la politica dei piccoli passi, l'immagine della Pubblica Amministrazione nel caso di specie l'immagine del Comune di Partinico.

Il Segretario Generale

Nella qualità di Responsabile della trasparenza

D.ssa Antonella Spataro



Il Resp. Ufficio Contratti- Trasparenza

Sig.ra Spinella Giuseppa Piera

