

COMUNE DI SASSARI

SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



COMUNE DI SASSARI

SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



Il comune di Sassari ha avviato già da diversi anni un processo di avvicinamento e coinvolgimento dei cittadini all'amministrazione con lo scopo di migliorare i servizi tramite la partecipazione e l'ascolto, quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia dell'attività amministrativa.

Tramite l'Ufficio Relazioni con Pubblico è sorta l'esigenza di progettare e porre in essere, nello stesso ufficio, un'indagine volta a quantificare il livello di soddisfazione dei cittadini verso i servizi erogati. L'indagine ha interessato il front-office ed è stata realizzata facendo riferimento allo sportello al pubblico. Oltre alle attività di front office, alcune domande contenute nei formulari di rilevazione sono state mirate a conoscere la percezione che ha avuto il cittadino nel rapporto fra le prestazioni richieste ed ottenute, il costo e la fatica per ottenere le stesse, (domande sui tempi di attesa, sulla facilità di accesso e così via). Il modello di scheda di rilevazione utilizzato è stato articolato con n° 14 domande semplici, inerenti la valutazione sulla accessibilità del servizio richiesto, sulla logistica, sulla valutazione delle prestazioni ottenute, sul grado di conoscenza del sito web e della sezione dell'Urp, sulla riservatezza offerta agli sportelli, sulla soddisfazione globale.

I risultati di questa indagine forniscono già elementi interessanti di valutazione, comunque utili per migliorare sensibilmente la qualità offerta dal front-office monitorato, e , partendo da questo risultato, per estendere gradualmente l'azione di monitoraggio sulla qualità e di eventuale miglioramento ad altri aspetti via via di più elevata complessità dei servizi erogati.

In questo monitoraggio non si è volutamente approfondito il livello dell'indagine, ad esempio non sono state inserite domande primarie e secondarie, si sono utilizzate solo domande chiuse in modo da facilitare la disponibilità del pubblico.



COMUNE DI SASSARI

SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione di questionari anonimi sottoposti all'attenzione degli intervistati grazie alla collaborazione di 4 giovani volontari del servizio civile nazionale attualmente impegnati presso il servizio Urp, che hanno supportato il cittadino nella fase di compilazione e informazione.

I cittadini hanno potuto compilare il questionario autonomamente per consegnarlo in forma anonima in un'urna sigillata.

Gli indicatori scelti per sondare il livello di soddisfazione sono stati proporzionali sia verso valori positivi che negativi.

Il periodo interessato all'indagine ha riguardato i mesi di Ottobre e Novembre c.a. durante gli orari di apertura al pubblico, sono stati raccolti circa 50 questionari e i dati sono stati inseriti in apposito database.

Di seguito vengono illustrate le 14 slide interessate alle domande elencate nel questionario di customer satisfaction citato in premessa. Da una prima osservazione si nota che i cittadini sembrano molto soddisfatti dei servizi resi. E' necessario invece indagare sui valori di completa insoddisfazione in quanto è su di essi che si dovrà sviluppare l'azione di miglioramento.

Sassari, 30/12/2019

***Il dirigente
Dott. Alberto Mura***



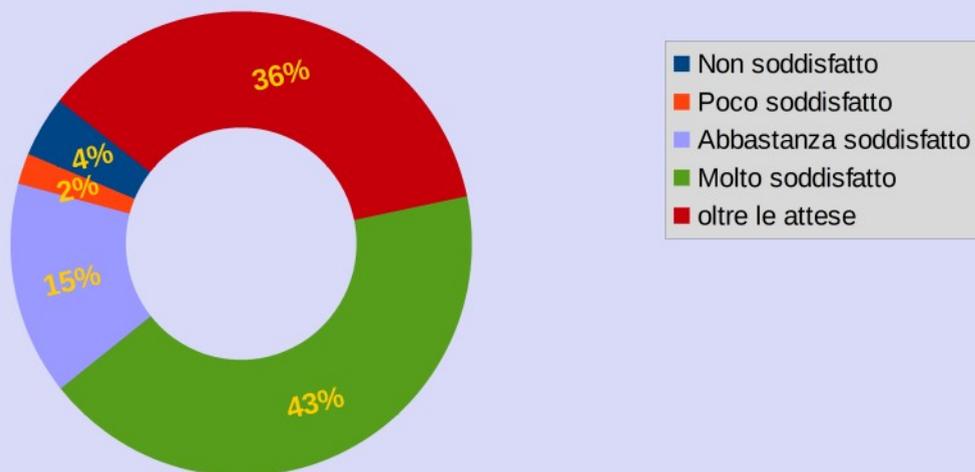
COMUNE DI SASSARI

SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



COMODITA' NEL RAGGIUNGERE GLI UFFICI

Customer 2019



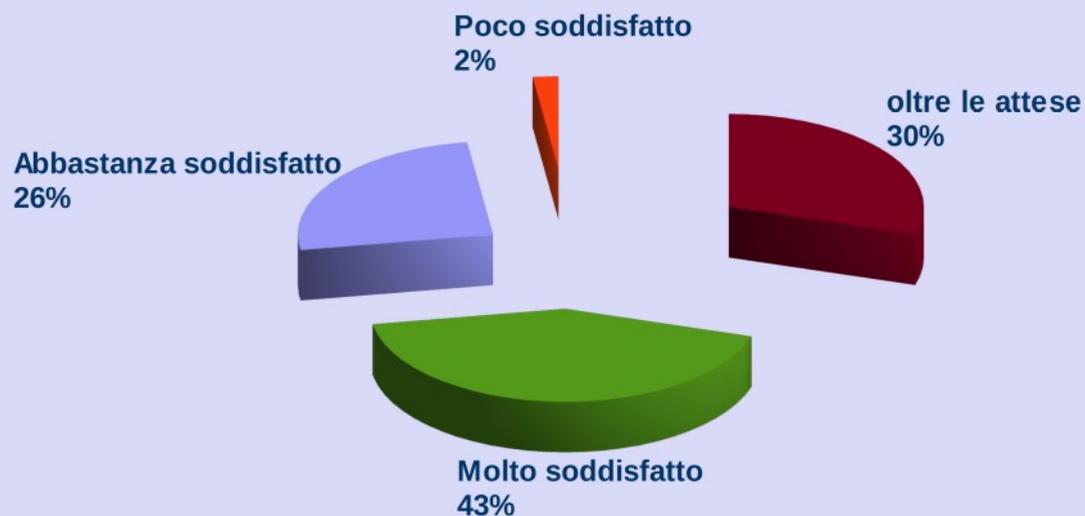
COMUNE DI SASSARI

SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



COMODITA' DEGLI ORARI DI APERTURA

Customer 2019

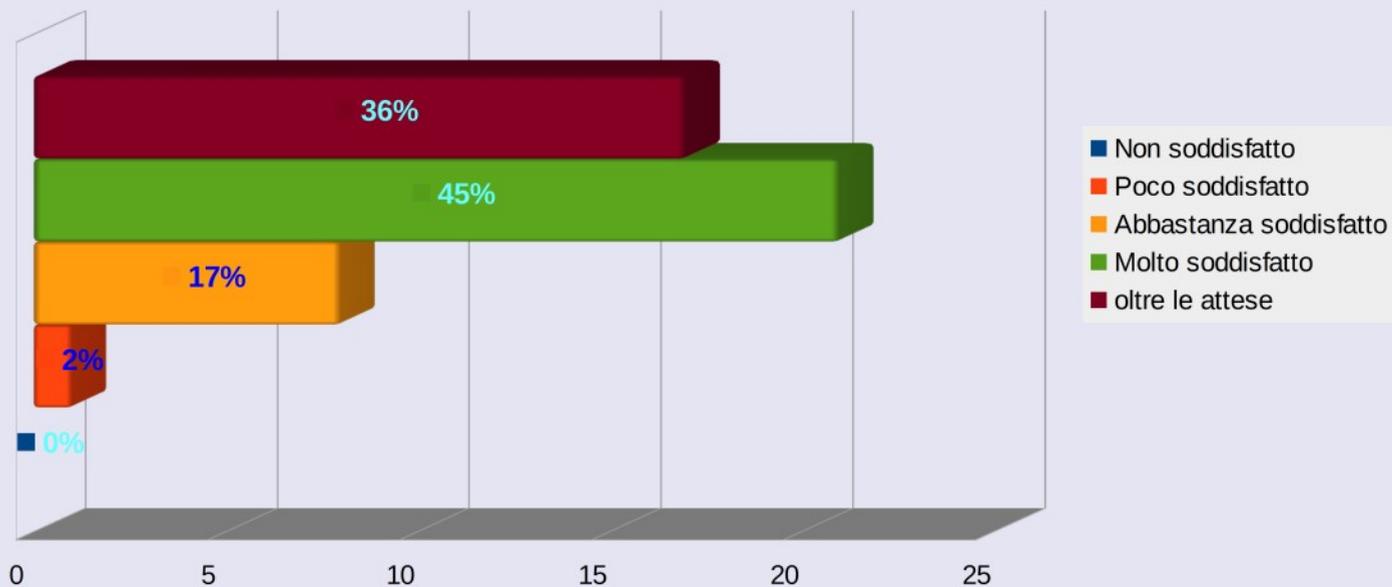


COMUNE DI SASSARI SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



ACCOGLIENZA E COMFORT DEGLI AMBIENTI

Customer 2019

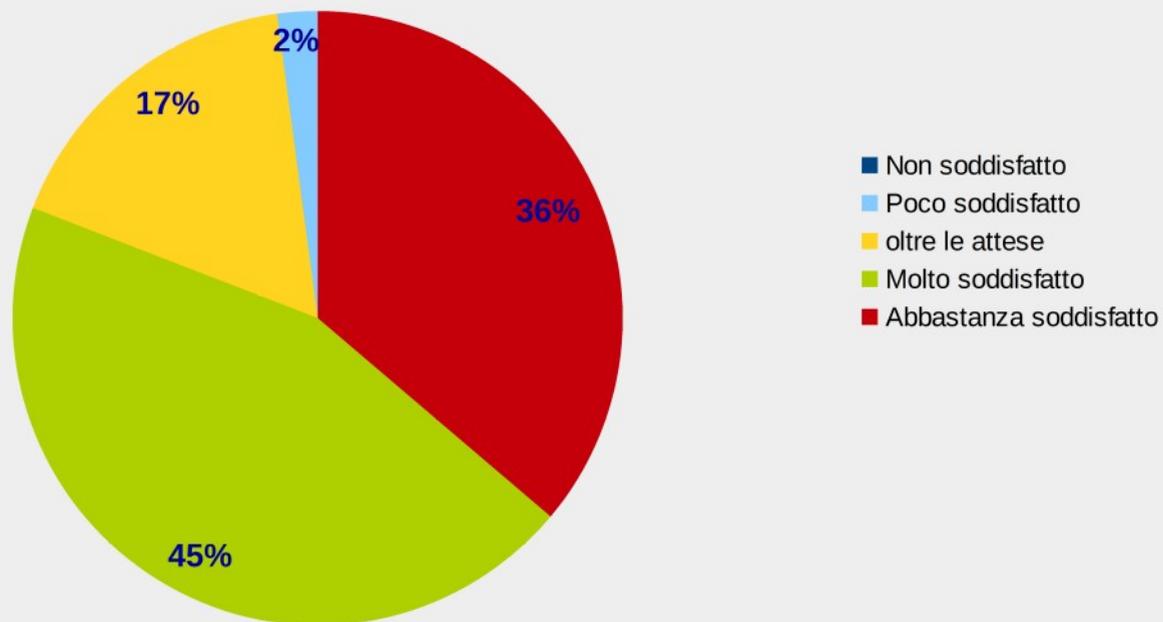


COMUNE DI SASSARI SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



RISERVATEZZA E RISPETTO DELLA PRIVACY

Customer 2019



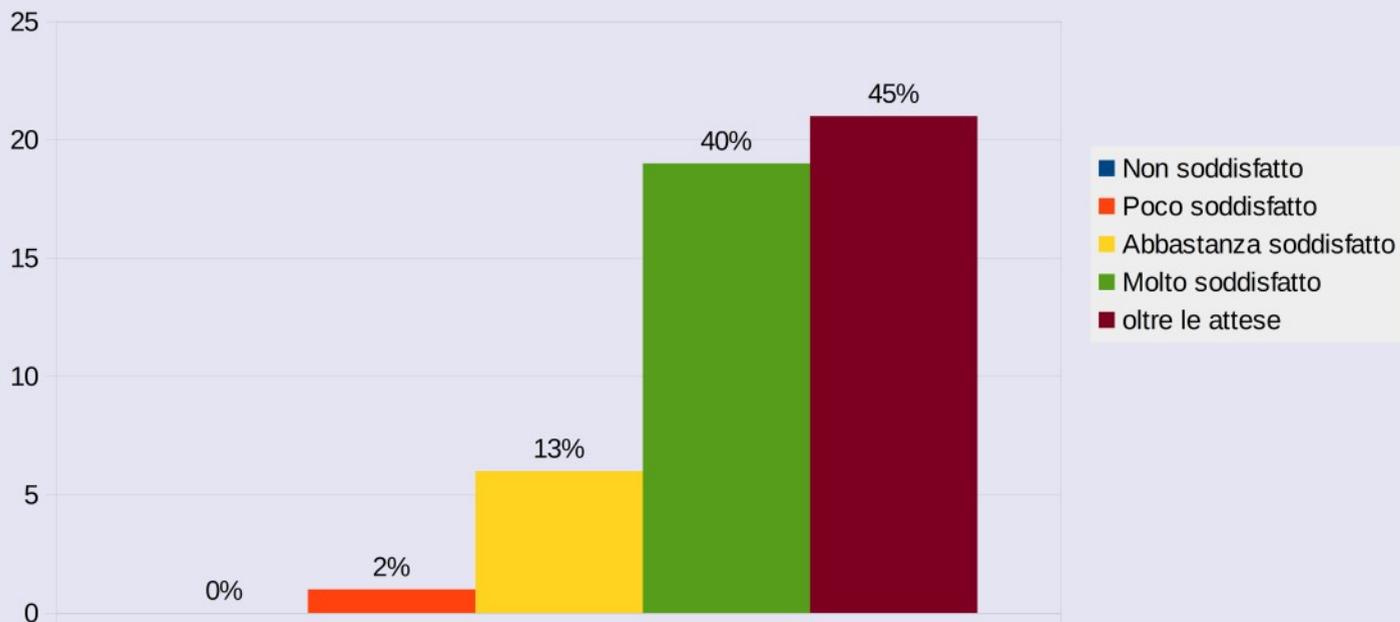
COMUNE DI SASSARI

SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



TEMPI DI ATTESA IN CODA

Customer 2019

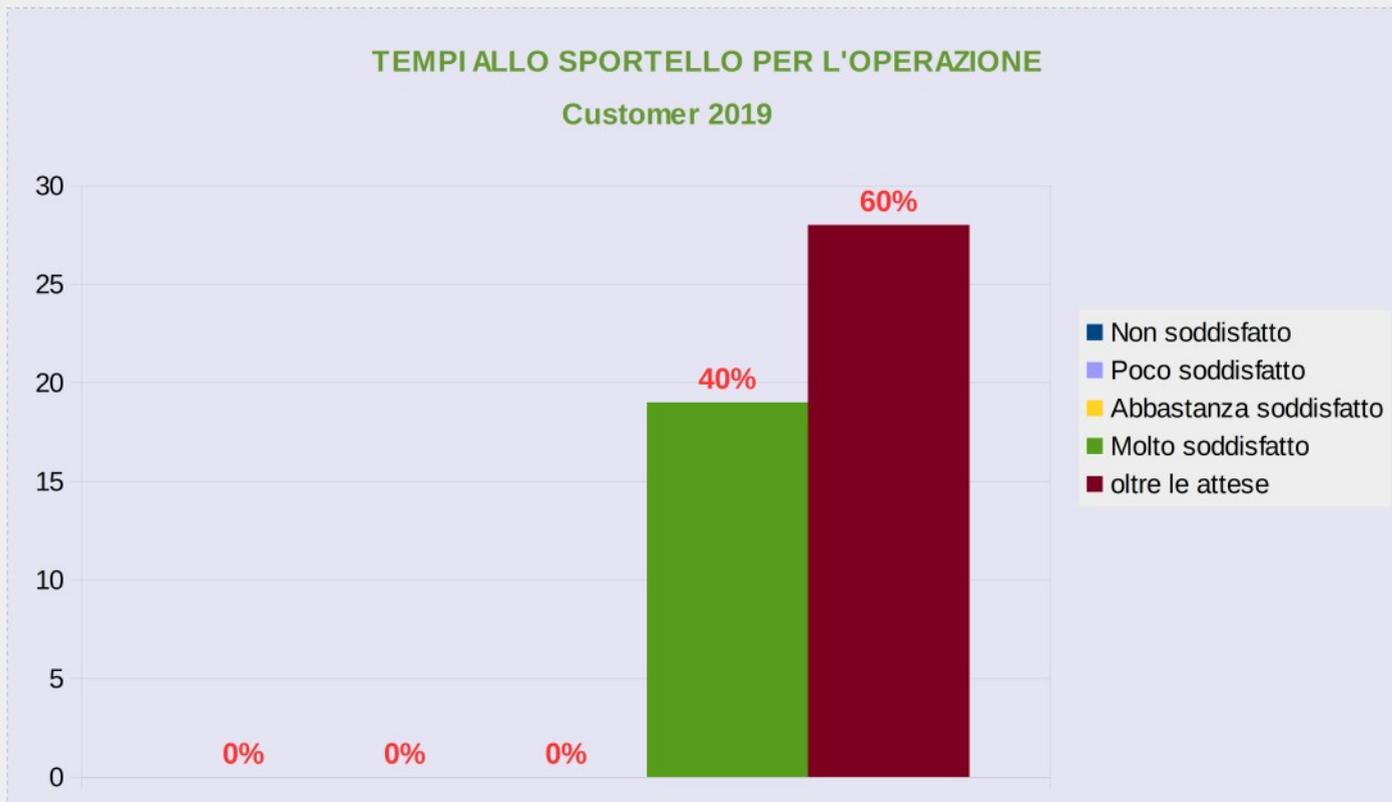


COMUNE DI SASSARI

SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



TEMPI ALLO SPORTELLO PER L'OPERAZIONE
Customer 2019

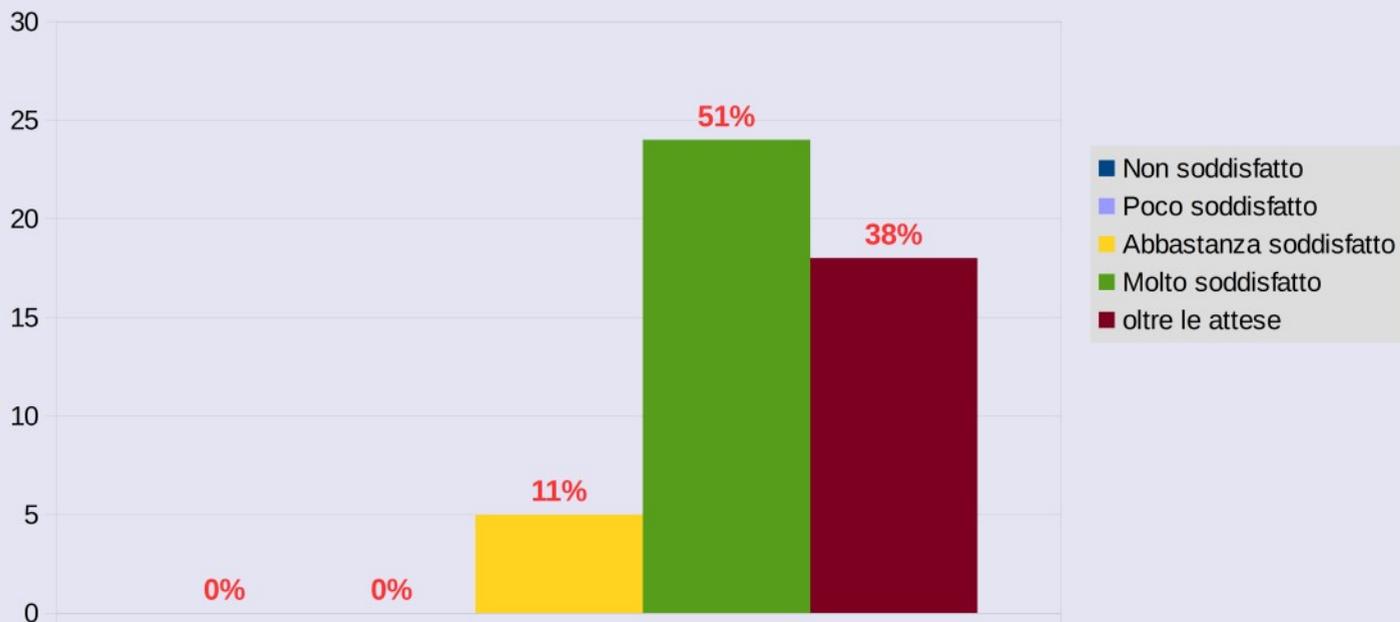


COMUNE DI SASSARI

SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



CORTESIA E DISPONIBILITA' DELL'OPERATORE
Customer 2019

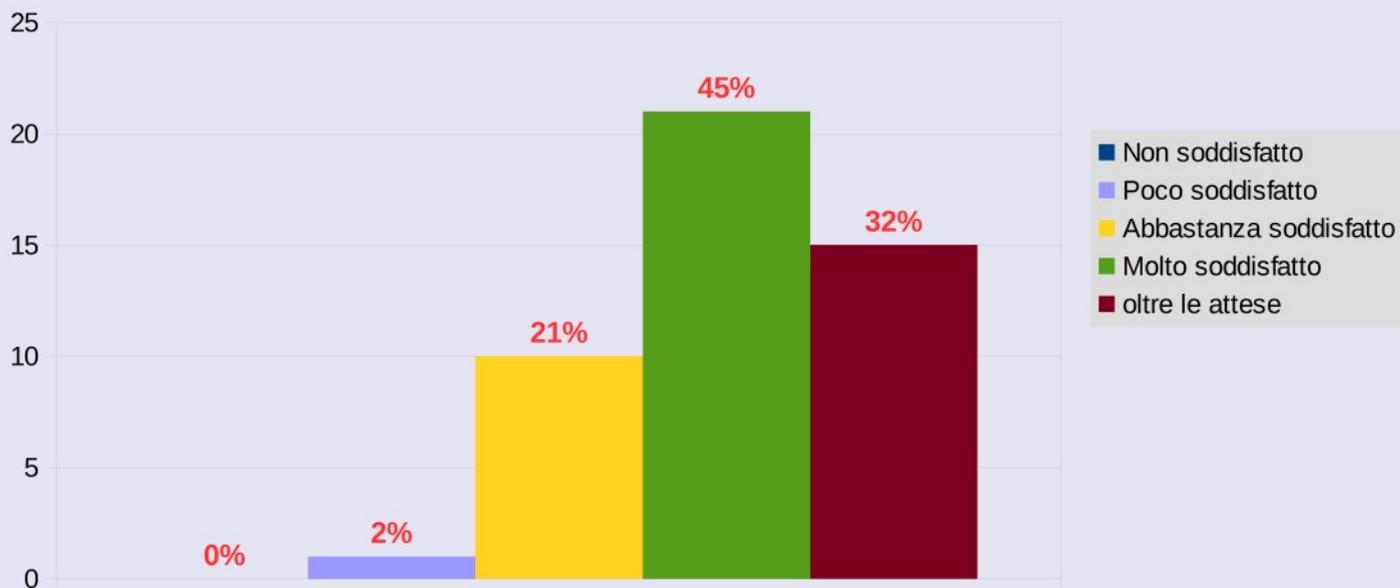


COMUNE DI SASSARI SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



INFORMAZIONI PRESENTI SUL SITO WEB

Customer 2019

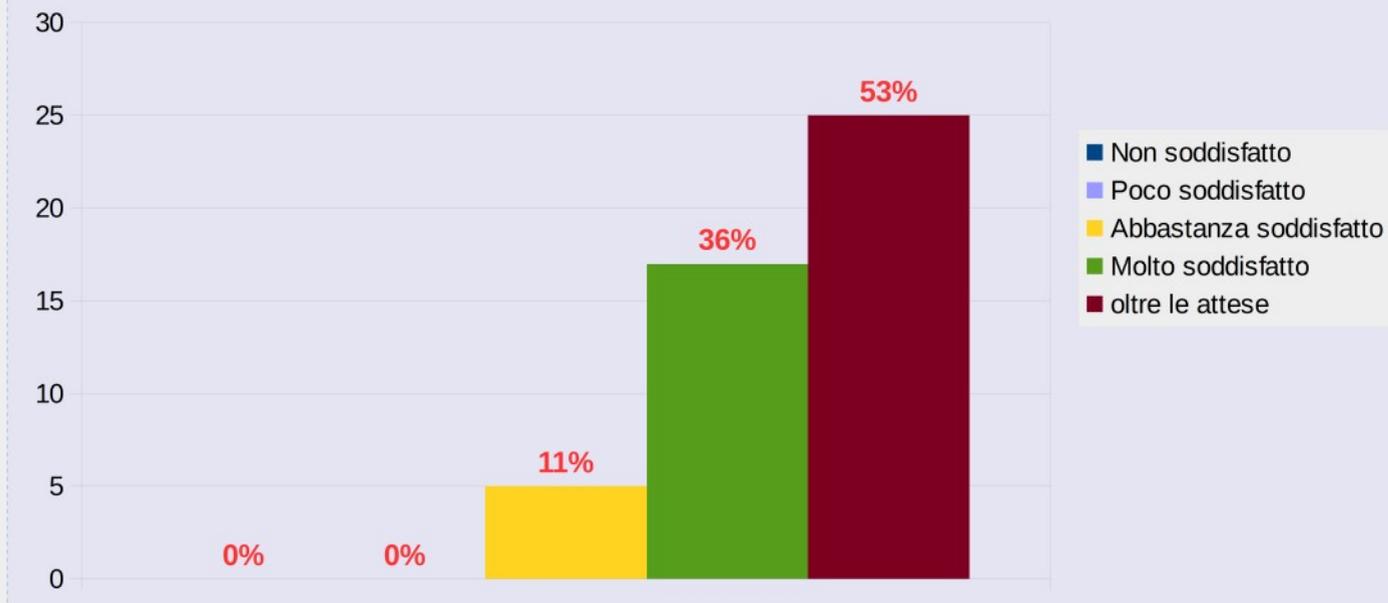


COMUNE DI SASSARI SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



QUANTO E' RIMASTO SODDISFATTO COMPLESSIVAMENTE?

Customer 2019



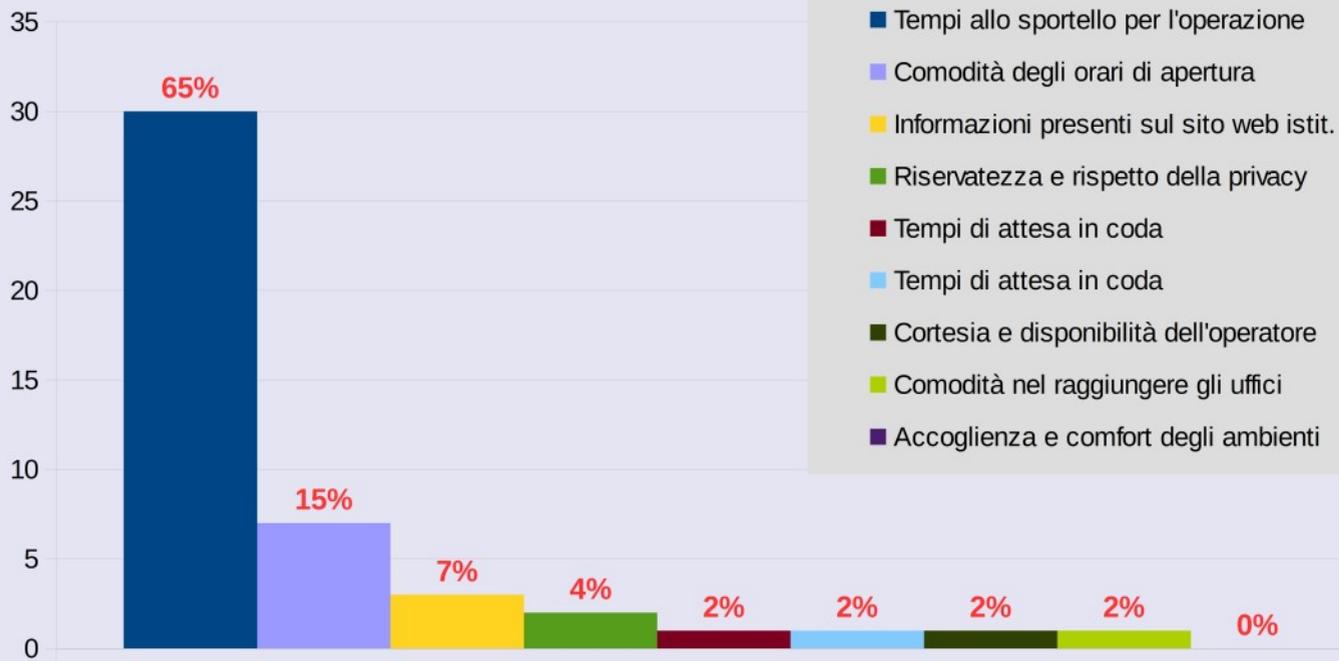
COMUNE DI SASSARI

SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



COSARITIENE PIU' IMPORTANTE?

Customer 2019

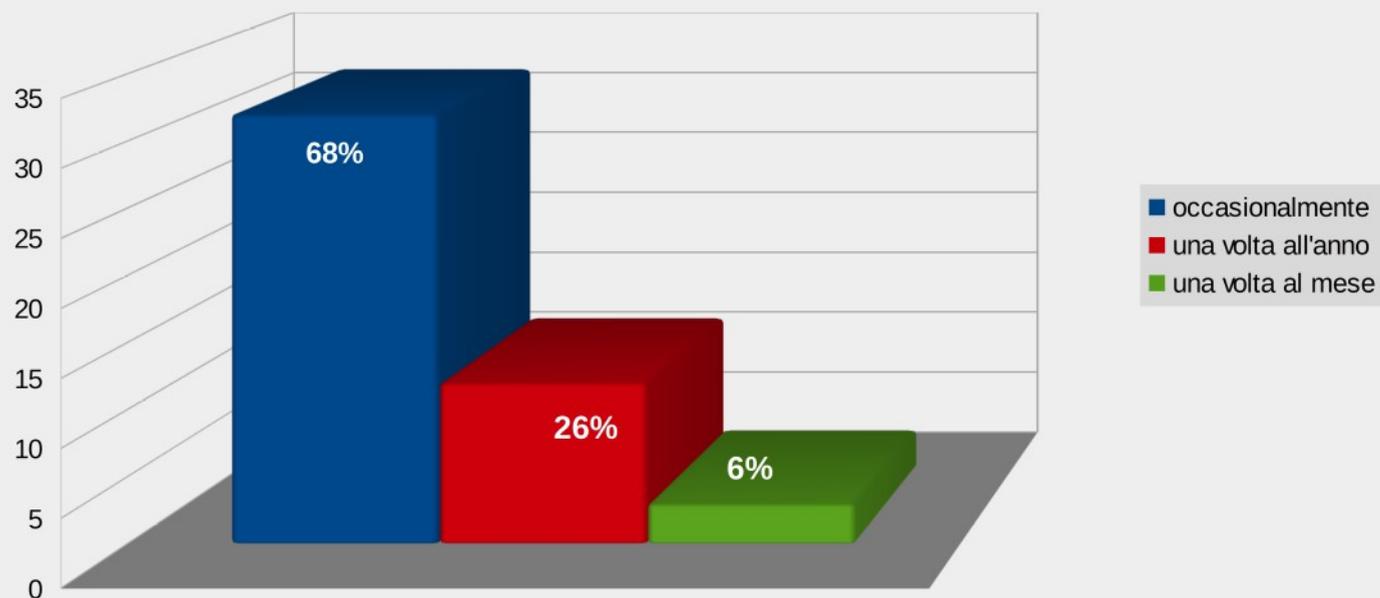


COMUNE DI SASSARI SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



CON QUALE FREQUENZA UTILIZZA QUESTI UFFICI?

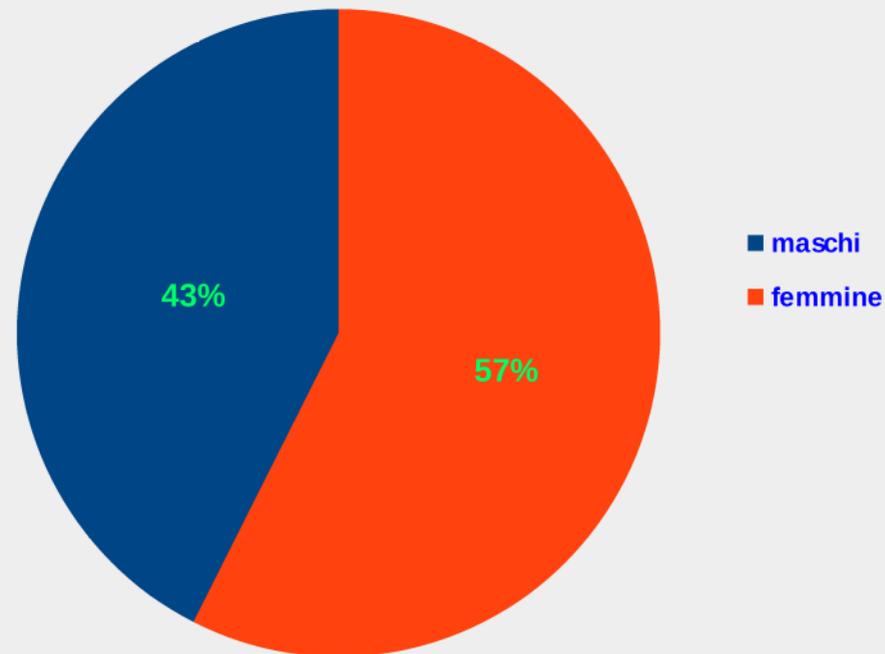
Customer 2019



COMUNE DI SASSARI SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



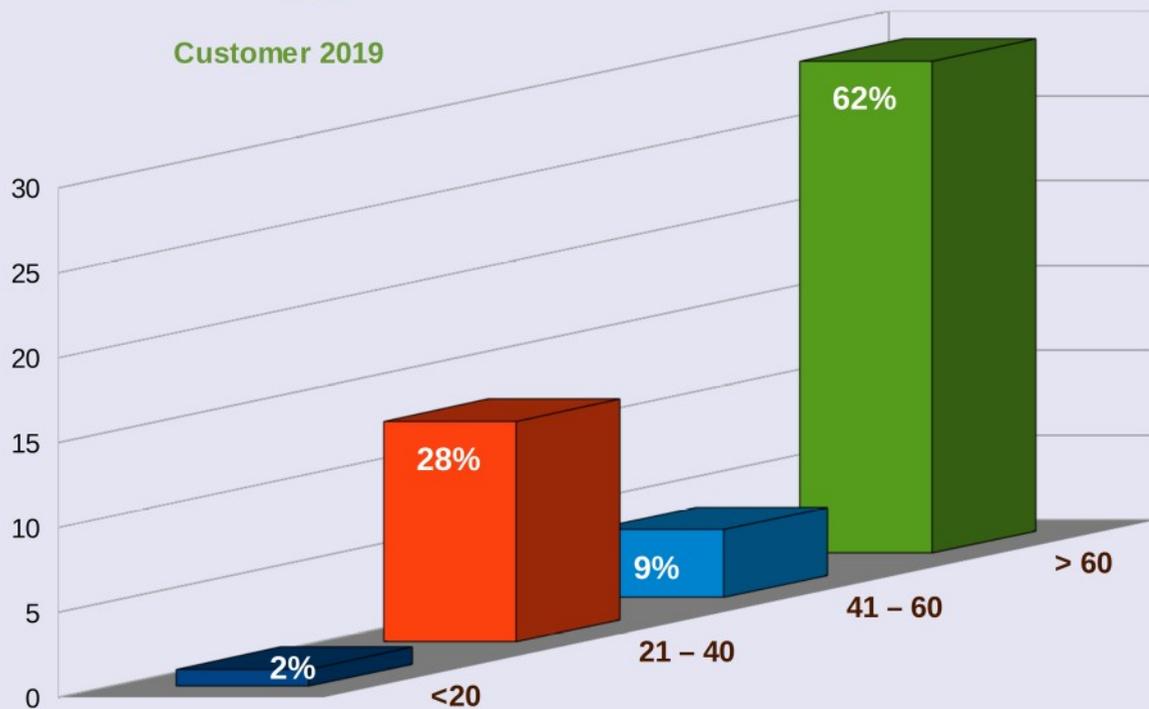
SESSO
Customer 2019



COMUNE DI SASSARI SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



ETA'
Customer 2019



COMUNE DI SASSARI SETTORE AA.GG. E SERVIZI AL CITTADINO



CITTADINANZA
Customer 2019

