



COMUNE DI SASSARI

Direzione Generale

Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

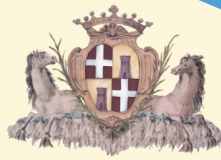
Report 2025

PREMESSA

Nel corso dell'anno 2025, il Comune di Sassari ha condotto un'ampia indagine di customer satisfaction coinvolgendo dieci servizi comunali, al fine di rilevare il livello di percezione, gradimento e qualità dei servizi erogati alla cittadinanza. L'iniziativa si inserisce in un più ampio percorso di miglioramento continuo che pone l'utente al centro dell'azione amministrativa.

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati costituisce, nell'ordinamento vigente, una delle modalità fondamentali attraverso cui si esplica il sistema dei controlli interni delle amministrazioni locali. Ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. 267/2000 (TUEL) i Comuni sono tenuti ad adottare un sistema articolato di controlli interni che comprende, tra le altre tipologie, il **controllo di qualità dei servizi**, finalizzato a verificare in via continuativa il rispetto degli standard qualitativi ed economici delle prestazioni erogate, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, con riferimento alle esigenze degli utenti e agli obiettivi dell'amministrazione. La rilevazione della soddisfazione dell'utenza si configura pertanto non come un'iniziativa discrezionale, bensì come adempimento istituzionale e come strumento di rendicontazione verso la cittadinanza e verso gli organi di controllo.

In tale quadro normativo, il presente Report si inserisce organicamente nel ciclo della performance e nel sistema di programmazione e controllo dell'Ente, costituendo uno degli strumenti attraverso cui il Servizio Programmazione e Controllo assolve alla propria funzione di monitoraggio della qualità dei servizi comunali, in coerenza con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). I risultati emersi contribuiscono al processo di miglioramento continuo previsto dal sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale.



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

Le indagini sono state condotte attraverso questionari anonimi somministrati presso le diverse strutture comunali.

I risultati complessivi evidenziano un quadro estremamente positivo, con un elevato livello di soddisfazione trasversale a tutti i servizi analizzati.

SERVIZI COINVOLTI NELL'INDAGINE

L'indagine di customer satisfaction 2025 ha interessato i seguenti servizi comunali:

- Servizi Educativi 0-3 (8 strutture: nidi e sezioni sperimentali)
- Servizi di Mensa Scolastica
- Archivio Storico Comunale
- Sistema Bibliotecario Urbano (Biblioteca Centrale di Palazzo d'Usini)
- Servizio InfoSassari (InfoPoint, InfoBox e rete Thamus)
- Polizia Locale
- SUAPE
- Tributi (diversi sportelli)
- Servizi Infrastrutture, Punto Città, URP e Ambiente
- Sportello Digitale



COMUNE DI SASSARI

Direzione Generale

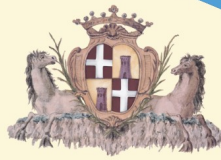
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

SINTESI DEI RISULTATI COMPLESSIVI

SERVIZIO	VALUTAZIONE
Servizi Educativi 0-3	91,8%
Archivio Storico Comunale	~95%
Biblioteca Comunale (Palazzo d'Usini)	Molto positiva
InfoSassari – Servizio Turismo	Positivo/Ottimo
Mensa scolastica	Sufficiente
SUAPE Edilizia e Attività produttive	73,50%
Sportello Digitale Tributi	96,5%
Sportello Fisico Tributi e prenotazioni online	76,3%
Sportelli in presenza: Servizi Multipli	62,0%
Corpo di Polizia Locale	70-80%



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

ANALISI DETTAGLIATA PER SERVIZIO

1. Servizi Educativi 0-3

Campione: 185 questionari somministrati alle famiglie che usufruiscono dei servizi comunali per l'infanzia (settembre 2024 - giugno 2025)

Strutture coinvolte: 8 nidi comunali e sezioni sperimentali (via Cottoni, De Carolis, Mosca, Onida, Pascoli, Satta, Anglona, Berlinguer)

Risultati complessivi:

- **MOLTO soddisfatti:** 69,9%
- **ABBASTANZA soddisfatti:** 21,9%
- **Totale valutazioni positive:** **91,8%**
- **POCO soddisfatti:** 3,0%
- **PER NULLA soddisfatti:** 0,7%

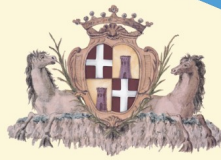
Si evidenzia un elevato livello di soddisfazione, con punte di eccellenza presso il Nido di via De Carolis (75,1% molto soddisfatti) e via Mosca (74,6%). È disponibile la Carta dei Servizi 0-3 aggiornata.

2. Archivio Storico Comunale

Utenza: Visitatori della sala studio (utenza prevalentemente residente a Sassari, fascia 18-50 anni, maggioranza femminile)

Motivi di utilizzo: Studio/ricerca, lavoro, partecipazione ad attività di promozione culturale

Frequenza: Utente fidelizzata che frequenta più volte al mese/settimana



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

Valutazioni: **OTTIME**

- Disponibilità, cortesia e professionalità del personale
- Orari di apertura
- Spazi offerti
- Accoglienza, reference e consulenza storiografica
- Visite guidate e programmi culturali

Valutazioni: **POSITIVE**

- Servizio fotocopie: migliorato rispetto al 2024 (90% buono/ottimo)
- Strumenti di ricerca e banche dati: valutazione positiva

3. Biblioteca Comunale (Palazzo d'Usini)

Campione: 48 utenti (58,3% femmine, 41,7% maschi)

Fasce d'età: Prevalenza 51-65 anni e over 65, seguiti da 16-35 e 36-50 anni

Tipologia utenti: Prevalenza iscritti e residenti a Sassari

Modalità di utilizzo principali: Prestito/restituzione libri, studio/ricerca, lettura riviste/quotidiani

Frequenza: Maggioranza utenti abituali (più volte al mese/settimana)

Punti di forza:

- Disponibilità, cortesia e competenza del personale: **livello particolarmente elevato**
- Servizi tradizionali e digitali: gradimento confermato



COMUNE DI SASSARI

Direzione Generale

Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

Criticità rilevate:

- **Orari di apertura:** insoddisfazione espressa (orario insufficiente)

Suggerimenti degli utenti:

- Migliorare l'illuminazione per la lettura
- Sedute più comode, spazio relax con divanetti
- Ampliare spazio novità editoriali bambini

- Incontri con autori più approfonditi
- Migliorare dispositivi informatici e connessione internet
- Creare spazio ascolto musica e visione film

4. InfoSassari - Servizio Turismo

Campione: 2.952 questionari totali (InfoPoint: 1.433, InfoBox: 1.330, Monte d'Accoddi: 120, Palazzo Città: 17, Palazzo Ducale: 52)

Età compilatori: 18-65 anni

Utenza: Italiana e straniera

Valutazione servizio: **POSITIVO/OTTIMO per tutti i siti della rete Thamus**

Nota metodologica: si segnala discrepanza tra questionari compilati e flusso turistico reale, dovuta a difficoltà strutturali nella somministrazione (struttura box, compilazione gruppi turistici). Richiesta acquisizione totem per rilevazione elettronica.



COMUNE DI SASSARI

Direzione Generale

Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

5. Servizio Mensa Scolastica

Anno di riferimento: 2025

Metodologia: Sondaggi sul gradimento effettuati direttamente presso le classi, coinvolgendo alunni e insegnanti

Valutazione generale: **mediamente sufficiente**

Primi piatti più graditi:

- **Pizza:** 22,2% (preferenza assoluta)
- **Lasagne:** 16,3%
- **Minestrina:** 15,4%
- **Pasta al sugo:** 15,1%
- **Passati di verdure:** gradimento ridotto (2,4%)

Secondi piatti più graditi:

- **Cosce di pollo al forno:** 27,5%
- **Prosciutto cotto:** 25,2%
- **Polpette di carne:** 20,4%
- **Formaggi:** 13,6%
- **Pesce impanato e preparazioni a base di pesce:** molto basso gradimento (2-4%)

Iniziative sperimentali:



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

Nel trimestre ottobre-dicembre 2025 è stato introdotto un primo piatto con ragù di pesce per aumentare il consumo di pesce. Test effettuato su 196 alunni (155 scuola primaria via Forlanini, 41 classi quinte San Giuseppe).

Risultato: **gradito dalla maggioranza degli alunni**, con poche eccezioni. Richiesta di replicare la pietanza.

Conclusioni: Gli alunni hanno accolto positivamente la possibilità di esprimersi sul servizio. Le pietanze più gradite corrispondono a quelle preparate abitualmente a casa. Si continuerà il monitoraggio attraverso consultazioni dirette.

6. SUAPE Edilizia e Attività Produttive

Periodo rilevazione: 31 ottobre - 31 dicembre 2025

Campione: 65 schede

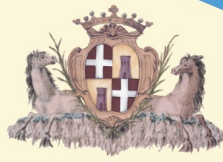
Servizi valutati: Accesso agli Atti e Protocollo, Attività Produttive, Edilizia Privata, Agibilità e Condonò, SUAPE, Tutela del Paesaggio, Controllo Edilizio

Risultato complessivo settore: **73,50% molto soddisfatto**

Dettaglio per servizio (% molto soddisfatto):

- **Accesso Atti e Protocollo: 93,62%**
- **Agibilità e Condonò: 78,40%**
- **Attività Produttive: 67,53%**
- **SUAPE: 60,39%**
- **Edilizia Privata: 59,09%**

Il servizio di Accesso Atti e Protocollo si distingue per eccellenza con un gradimento superiore al 93%.



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

7. Servizi Tributi

7.1 Sportello Digitale Tributi

Periodo: Attivo da aprile 2025

Campione: 85 utenti (valutazioni su 3 criteri)

Criteri valutati: Servizio prenotazione appuntamento, Semplicità prenotazione, Puntualità ed efficacia personale

Valutazione complessiva: **96,5% valutazioni positive** (punteggi 3-4 su scala 1-4)

Commenti utenti positivi:

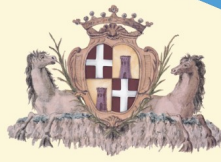
- Ottimo servizio, grande disponibilità e professionalità
- Cortesia e professionalità del personale
- Operatori preparati e gentili
- Servizio efficiente e personale attento
- Soluzione online comoda e risolutiva

Criticità segnalate: Occasionali problemi di qualità audio/video (risolti in gran parte), un caso di mancato invio credenziali accesso

7.2 Sportello Fisico e Prenotazione Online

Periodo: Anno 2025

Campione: 270 valutazioni



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

Valutazione media complessiva: 4,06/5

Distribuzione valutazioni:

- **Valutazione 5:** 187 (69,3%)
- **Valutazione 4:** 19 (7,0%)
- **Valutazione 3:** 7 (2,6%)
- **Valutazione 2:** 6 (2,2%)
- **Valutazione 1:** 51 (18,9%)

Totale valutazioni positive (4-5): 76,3%

Criticità rilevate: Difficoltà nella compilazione form, indicazioni non sempre chiare, problemi tecnici occasionali

8. Sportelli in Presenza - Servizi Multipli

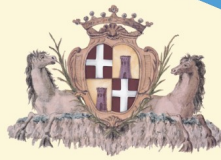
Periodo: Dicembre 2024 e Dicembre 2025

Servizi coinvolti: Anagrafe/Stato Civile/Stranieri/Elettorale, Ambiente/Rifiuti/Verde pubblico/Animali, Tributi (Tari, Imu, Imposta soggiorno), Manutenzioni strade/Segnaletica/Autorizzazioni, URP

Campione dicembre 2024: 72 rispondenti

Campione dicembre 2025: 96 rispondenti

Criteri valutati: Facilità accesso fisico, Comodità orari apertura, Accoglienza e comfort ambienti, Riservatezza e privacy, Tempi attesa in coda, Chiarezza informazioni, Cortesia personale, Competenza personale, Utilità informazioni ricevute



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

Risultati per servizio - Anno 2025

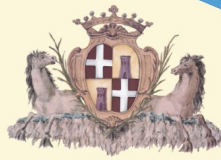
- **Anagrafe/Stato Civile:** Punteggio medio 0,68 (su scala 0-1), con il 35,6% molto soddisfatti
- **URP:** **Punteggio medio 0,71**, con il 44,4% molto soddisfatti (servizio più apprezzato)
- **Ambiente/Rifiuti:** Punteggio medio 0,52, con il 28,6% molto soddisfatti
- **Tributi:** Punteggio medio 0,43-0,54, con il 28,5-33,3% molto soddisfatti
- **Manutenzioni strade:** Punteggio medio 0,33-0,57, area con margini di miglioramento

Aspetti più apprezzati:

- Riservatezza e rispetto privacy
- Accoglienza e comfort ambienti
- Competenza e cortesia del personale

Aree di miglioramento:

- Orari di apertura (insoddisfazione rilevata in vari servizi)
- Tempi di attesa in coda
- Facilità accesso fisico per alcuni servizi



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

9. Corpo di Polizia Locale

Campione: Circa 370 cittadini (campione significativo e rappresentativo)

Ambiti valutati: 10 ambiti fondamentali (qualità servizi, sicurezza urbana, presenza territorio, efficienza uffici, rapporto utenza)

Quadro generale: **molto positivo**

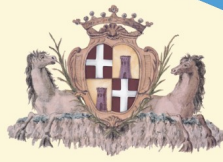
Valutazioni positive: **70-80% per tutti i quesiti**

Riconoscimenti espressi dai cittadini:

- Impegno nel rafforzamento sicurezza urbana
- Utilità ed efficacia presidi di legalità e servizi specialistici
- Professionalità, competenza e disponibilità operatori
- Tempestività risposte e qualità rapporto con utenza

Principali richieste di miglioramento:

- **Presidio territorio:** rafforzamento controlli in aree specifiche (Piazza Castello, Centro Storico, periferie)
- **Sicurezza stradale:** maggiori controlli attraversamenti pedonali, limiti velocità, sosta irregolare, zone scolastiche
- **Tutela ambiente:** contrasto illeciti ambientali, gestione rifiuti, deiezioni canine, protezione animali



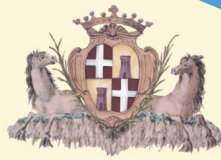
COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

- **Accessibilità servizi:** estensione orari uffici, potenziamento presidi mobili
- **Valorizzazione ruolo:** riconoscimento come forza di sicurezza urbana, adeguamento strumenti e risorse

Numerosi cittadini hanno espresso ringraziamenti e apprezzamenti per il lavoro svolto e le iniziative sociali, educative e solidali promosse.



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

CONCLUSIONI GENERALI

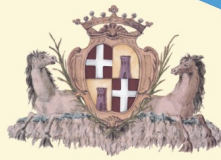
L'indagine di customer satisfaction 2025 del Comune di Sassari restituisce un quadro complessivamente **molto positivo** del livello di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi comunali erogati.

Punti di forza trasversali

- **Qualità del personale:** disponibilità, cortesia, professionalità e competenza del personale rappresentano il fattore di eccellenza riconosciuto in modo unanime da tutti i servizi analizzati
- **Elevati livelli di gradimento:** le valutazioni positive oscillano mediamente tra il 70% e il 95%, con punte di eccellenza nei servizi educativi (91,8%) e culturali
- **Utenza fidelizzata:** molti servizi registrano una frequentazione abituale e costante, segno di fiducia consolidata
- **Qualità degli spazi e delle strutture:** riconosciuta come ottima per archivio storico e adeguata per le altre strutture
- **Efficacia dei servizi specialistici:** dai servizi educativi a quelli di sicurezza, passando per cultura e turismo, l'utenza riconosce utilità e professionalità

Aree di miglioramento comuni

- **Orari di apertura:** criticità evidenziata soprattutto per biblioteca e richiesta di maggiore flessibilità per polizia locale
- **Infrastrutture tecnologiche:** richieste di miglioramento dispositivi informatici, connessione internet, strumenti digitali
- **Comfort ambientale:** illuminazione, sedute, spazi relax per biblioteca
- **Presidio territoriale:** richiesta di maggiore presenza polizia locale in aree specifiche
- **Metodologie di rilevazione:** necessità di strumenti elettronici per InfoSassari per garantire rappresentatività completa



COMUNE DI SASSARI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Controllo

ANALISI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Report 2025

Valore dell'indagine

L'indagine di customer satisfaction si conferma strumento fondamentale di:

- **Ascolto attivo:** raccolta sistematica di osservazioni, suggerimenti e proposte dai cittadini
- **Partecipazione civica:** coinvolgimento diretto dell'utenza nel miglioramento dei servizi
- **Orientamento strategico:** base conoscitiva essenziale per politiche future e allocazione risorse
- **Verifica qualità:** monitoraggio continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati

Prospettive

I risultati ottenuti confermano che il Comune di Sassari gode di un rapporto di fiducia consolidato con la cittadinanza. Il modello di gestione orientato alla qualità, alla professionalità del personale e all'ascolto delle esigenze degli utenti si dimostra efficace e apprezzato.

Le criticità rilevate, pur limitate, rappresentano opportunità di crescita e indicano chiaramente le priorità su cui concentrare gli interventi di miglioramento: estensione orari, potenziamento tecnologico, miglioramento comfort, rafforzamento presidi territoriali.

L'impegno verso il miglioramento continuo, supportato da indagini sistematiche di customer satisfaction e dall'adozione di Carte dei Servizi aggiornate, conferma la volontà dell'Amministrazione comunale di mantenere l'utente al centro dell'azione amministrativa, in coerenza con i principi di trasparenza, efficienza e partecipazione democratica.