

CONTROLLI INTERNI SUCCESSIVI CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CARBONIA

RISULTATI INDAGINI DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2023

Art. 147 quater D.Lgs. 267/2000

**Risultati raggiunti dalla rilevazione della customer satisfaction 2023, in
relazione agli obiettivi prefissati**

Servizio	Risultato previsto	Risultato raggiunto
Centralino	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 72% delle domande dei questionari	Gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono nel 97,83% delle risposte
Uscieri	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 72% delle domande dei questionari	Gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono nel 96,97% delle risposte
Messi	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 72% delle domande dei questionari	Risultato raggiunto con un livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono nel 96,16% delle risposte
Trasporto scolastico (esternalizzato)	Livello di gradimento almeno "buono" almeno nel 72% delle domande dei questionari	Risultato raggiunto con un livello di gradimento uguale o maggiore del giudizio "buono" nel 82,11% delle risposte

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Pubblica Istruzione e Ufficio Servizi Ausiliari

Nello spazio dei questionari riservato agli eventuali reclami o segnalazioni, soltanto un/a utente del Trasporto scolastico ha inserito il suggerimento di estendere il servizio ad un'ulteriore scuola. La proposta sarà, comunque, attentamente valutata, in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.

Gli esiti del 2023 non sono completamente confrontabili con quelli degli anni precedenti perché i questionari sono stati modificati con l'inserimento di nuove domande, al fine di implementare l'indagine e raccogliere dati utili per potenziare il servizio.

Alle indagini di customer satisfaction programmate per il 2023, si aggiunge un'indagine sperimentale di soddisfazione dell'utenza relativa al gradimento dei servizio "Case dell'acqua", gestito dalla So.Mi.Ca S.p.A.

La rilevazione si è svolta dal 20 novembre al 20 dicembre 2023, tramite un questionario, recapitato tramite mail a tutti i dipendenti comunali, che doveva essere compilato, in modo anonimo, e inserito nell'apposita scatola, collocata presso la stanza degli uscieri, all'ingresso del palazzo comunale.

Di seguito i risultati registrati:

Servizio	Risultato previsto	Risultato raggiunto
Case dell'acqua	Livello di gradimento uguale o superiore a ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	Gradimento uguale o superiore a ottimo/buono nel 94,29% delle risposte

Fonte: statistiche Ufficio di Staff

Tale indagine sperimentale consentirà di migliorare la programmazione della nuova rilevazione per l'anno 2024. Saranno riformulate alcune domande, in modo che possano risultare più sintetiche e chiare per gli utenti.

Benchmarking orizzontale

Al fine di effettuare il benchmarking orizzontale, ossia il confronto con altre realtà che erogano servizi simili, è stata svolta una ricerca su 44 Comuni che annunciano un'indagine di customer satisfaction o pubblicano gli esiti di tali indagini sul gradimento dei propri servizi. Da tale analisi è emerso che, per il 2023, il Comune di Olbia, tramite la sua partecipata, ha condotto e pubblicato una rilevazione sul gradimento del Trasporto Scolastico, mentre il Comune di Pianoro ha pubblicato gli esiti sui servizi di Accoglienza (Uscierato), Centralino e Casa Comunale (Messi), relativamente all'anno 2022.

Tra gli elementi di criticità, da tener presenti per questo tipo di confronto, si rilevano le differenze di contesto territoriale, tessuto socio-economico, dimensioni demografiche e utenza servita: Olbia è un comune del Nord Sardegna, con un numero di abitanti che supera il doppio degli abitanti di Carbonia e con un bacino di utenza conseguentemente più vasto; Pianoro è un Comune della provincia di Bologna in Emilia Romagna, con un numero di abitanti di circa 10.000 unità in meno rispetto agli abitanti di Carbonia. Altro elemento critico è la non completa confrontabilità dei dati, trattandosi di questionari in parte diversi, con scale di valutazione differenti, somministrati ad un numero differente di persone e con un numero diverso di risposte. Come anticipato, per il confronto con il Comune di Pianoro, un ulteriore elemento critico è rappresentato dalla diversa annualità disponibile, 2022 per Pianoro, 2023 per Carbonia.

Consapevoli che il benchmarking andrebbe applicato a realtà omogenee, i cui dati purtroppo non vengono raccolti o non sono disponibili, abbiamo comunque provato a fare una simulazione che

consideriamo puramente indicativa e che avvicina Carbonia ai risultati di gradimento raggiunti da altri Comune del Nord Sardegna e Nord Italia.

Di seguito proponiamo il confronto tra i risultati di customer satisfaction 2023, relativi al Trasporto Scolastico, per il Comune di Carbonia e per il Comune di Olbia:

Rilevazione soddisfazione utenti Servizio Scuola Bus	Comune Carbonia	Comune Olbia
Questionari compilati	19	85
Questionari distribuiti	52	112
Gradimento sulla pulizia autobus	78,95 % (Percentuale calcolata sulle risposte che hanno espresso un livello di gradimento buono od ottimo)	98,82 % (Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5)
Gradimento sull'autista	100 % (Percentuale calcolata sulle risposte che hanno espresso un livello di gradimento buono od ottimo)	97,64 % (Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5)

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Pubblica Istruzione per il Comune di Carbonia e Servizio scuolabus - relazione customer satisfaction redatta da A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia

Di seguito proponiamo il confronto, puramente indicativo, tra i risultati di customer satisfaction, relativi al servizio Messi - Casa Comunale, per il Comune di Carbonia (anno 2023) e il Comune di Pianoro (anno 2022):

Rilevazione soddisfazione utenti Messi - Casa Comunale	Comune Carbonia	Comune Pianoro (Questionario unico per Accoglienza, Centralino e Casa comunale, i servizi sono valutati insieme)
Questionari compilati	13	7
Gradimento complessivo	96,16%	83,7%

	(Percentuale calcolata sulle risposte buono/abbastanza e ottimo alle domande 2 e 3 del questionario)	(Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5 – espressi in risposta alla domanda finale)
--	--	--

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Servizi Ausiliari e *Questionario sulla Qualità del Servizio: Accoglienza, centralino e casa comunale* – Comune Pianoro

Di seguito proponiamo il confronto, puramente indicativo, tra i risultati di customer satisfaction, relativi al servizio Centralino, per il Comune di Carbonia (anno 2023) e il Comune di Pianoro (anno 2022):

Rilevazione soddisfazione utenti Centralino	Comune Carbonia	Comune Pianoro (Questionario unico per Accoglienza, Centralino e Casa comunale, i servizi sono valutati insieme)
Questionari compilati	23	7
Gradimento complessivo	97,83% (Percentuale calcolata sulle risposte buono/abbastanza e ottimo alle domande 2 e 3 del questionario)	83,7% (Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5 – espressi in risposta alla domanda finale)

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Servizi Ausiliari e *Questionario sulla Qualità del Servizio: Accoglienza, centralino e casa comunale* – Comune Pianoro

Di seguito proponiamo il confronto, puramente indicativo, tra i risultati di customer satisfaction, relativi al servizio Uscierato – Accoglienza, per il Comune di Carbonia (anno 2023) e il Comune di Pianoro (anno 2022):

Rilevazione soddisfazione utenti Uscierato - Accoglienza	Comune Carbonia	Comune Pianoro (Questionario unico per Accoglienza, Centralino e Casa comunale, i servizi sono valutati insieme)
Questionari compilati	33	7
Gradimento complessivo	96,97%	83,7%

	(Percentuale calcolata sulle risposte buono/abbastanza e ottimo alle domande 3 e 4 del questionario)	(Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5 - espressi in risposta alla domanda finale)
--	--	--

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Servizi Ausiliari e *Questionario sulla Qualità del Servizio: Accoglienza, centralino e casa comunale* – Comune Pianoro

La Segretaria Generale
Dott.ssa Antonella Marcello