

# CONTROLLI INTERNI SUCCESSIVI CONTROLLO QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CARBONIA

## RISULTATI INDAGINI DI QUALITÀ DEI SERVIZI 2022

Art. 147 quater D.Lgs. 267/2000

### Risultati raggiunti dalla rilevazione della customer satisfaction 2022, in relazione agli obiettivi prefissati

Servizio	Risultato previsto	Risultato raggiunto
<b>Centralino</b>	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	Gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono nel 78,19% delle risposte
<b>Uscieri</b>	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	Gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono nel 96,30% delle risposte
<b>Messi</b>	Livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono almeno nel 70% delle domande dei questionari	Risultato raggiunto con un livello di gradimento uguale o superiore a molto/abbastanza – ottimo/buono nel 92,85% delle risposte
<b>Trasporto scolastico (esternalizzato)</b>	Livello di gradimento almeno “buono” almeno nel 70% delle domande dei questionari	Risultato raggiunto con un livello di gradimento uguale o maggiore del giudizio “buono” nel 91,07% delle risposte

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

### Benchmarking orizzontale

Al fine di effettuare il benchmarking orizzontale, ossia il confronto con altre realtà che erogano servizi simili, è stata svolta una ricerca sui Comuni che pubblicano gli esiti delle indagini di gradimento sui propri servizi. Dall'analisi di 34 Enti, coinvolti nella somministrazione di questionari di customer satisfaction, è emerso che, per il 2022, il Comune di Quarrata 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).

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: Quarrata è un comune della provincia di Pistoia in Toscana, con un numero di abitanti di poco inferiore a quelli di Carbonia ma con un bacino di utenza più vasto; Pianoro è un comune della provincia di Bologna in Emilia Romagna, con un numero di abitanti inferiore di circa 10.000 unità 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.

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 allinea Carbonia ai risultati di gradimento raggiunti da altri Comune del Centro e Nord Italia.

Di seguito proponiamo il confronto tra i risultati di customer satisfaction 2022, relativi al Trasporto Scolastico, per il Comune di Carbonia e per il Comune di Quarrata:

<b>Rilevazione soddisfazione utenti</b> <b>Servizio Scuola Bus</b>	<b>Comune Carbonia</b>	<b>Comune Quarrata</b>
Questionari compilati	14	363
Questionari consegnati	54	624
Gradimento sulla pulizia autobus	71,43 % (Percentuale calcolata sulle risposte che hanno espresso un livello di gradimento buono od ottimo)	86,31 % (Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5 – espressi in risposta alla domanda 1 delle 4 domande in cui è articolato il quesito relativo agli scuolabus)
Gradimento sull'autista	100 % (Percentuale calcolata sulle risposte che hanno espresso un livello di	95,15 % (Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5 – espressi in risposta alle 2 domande in

	gradimento buono od ottimo)	cui è articolato il quesito relativo all'autista)
Gradimento sull'accompagnatore	100 % (Percentuale calcolata sulle risposte che hanno espresso un livello di gradimento buono od ottimo)	92,03 % (Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5 - espressi in risposta alle 4 domande in cui è articolato il quesito relativo all'accompagnatore/trice)
Gradimento sul servizio Pubblica Istruzione	92,86 % (Percentuale calcolata sulle risposte che hanno espresso un livello di gradimento buono od ottimo)	90,23 % (Percentuale calcolata sui voti 4 e 5 - scala da 1 a 5 - espressi in risposta alle 3 domande in cui è articolato il quesito relativo al servizio di Pubblica Istruzione)
Giudizio complessivo sul servizio di trasporto scolastico	91,07 % (Percentuale calcolata sulle risposte buono e ottimo alle prime 4 domande del questionario)	95,32 % (Percentuale calcolata sulle risposte buono e ottimo espresse in risposta alla domanda specifica)

Fonte: Statistiche su Report finale consegnati dall'Ufficio Pubblica Istruzione per il Comune di Carbonia e Questionario per la rilevazione della qualità del servizio di Trasporto Scolastico – Comune di Quarrata

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

<b>Rilevazione soddisfazione utenti Messi - Casa Comunale</b>	<b>Comune Carbonia</b>	<b>Comune Pianoro</b>  (Questionario unico per Accoglienza, Centralino e Casa comunale, i servizi sono valutati insieme)
Questionari compilati	7	7
Questionari totali	7	7
Gradimento complessivo	92,85%	83,7%

	(Percentuale calcolata sulle risposte buono 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 2022, relativi al servizio Centralino, per il Comune di Carbonia e per il Comune di Pianoro:

<b>Rilevazione soddisfazione utenti Centralino</b>	<b>Comune Carbonia</b>	<b>Comune Pianoro</b>  (Questionario unico per Accoglienza, Centralino e Casa comunale, i servizi sono valutati insieme)
Questionari compilati	35	7
Questionari totali	35	7
Gradimento complessivo	78,19%  (Percentuale calcolata sulle risposte buono 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 2022, relativi al servizio Uscierato – Accoglienza, per il Comune di Carbonia e per il Comune di Pianoro:

<b>Rilevazione soddisfazione utenti Uscierato - Accoglienza</b>	<b>Comune Carbonia</b>	<b>Comune Pianoro</b>  (Questionario unico per Accoglienza, Centralino e Casa comunale, i servizi sono valutati insieme)
Questionari compilati	55	7
Questionari totali	55	7

Gradimento complessivo	96,30%  (Percentuale calcolata sulle risposte buono e ottimo alle domande 3 e 4 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

La Segretaria Generale  
Dott.ssa Antonella Marcello